

verbraucherzentrale

 Beratungsstelle



verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt

JAHRESBERICHT 2013

Inhalt

Vorwort	1
Verbraucherrecht.	2
Schuldner- und Insolvenzberatung	19
Verbraucherschutz im Bereich Lebensmittel	20
Energiesparberatung	29
Neustart-Beratung im Klimaprojekt	32
Verbraucherzentrale in den Medien	33
Zahlen – Daten – Fakten	35
Finanzen 2013	37
Organisation auf einen Blick	40

Impressum

Herausgeber:
Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.
Steinbockgasse 1, 06108 Halle (Saale)
Telefon (0345) 2 98 03 29
Telefax (0345) 2 98 03 26
E-Mail vzsa@vzsa.de
Internet www.vzsa.de

V.i.S.d.P.: Volkmar Hahn, Geschäftsführer
Redaktion: Steffi Pasemann
©Fotos: Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.
Druck: Harzdruckerei GmbH Wernigerode
Auflage: 400

Vorwort

Unmögliches wird sofort erledigt, Wunder dauern etwas länger.

Nein, das ist nicht das Arbeitsmotto der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt, es wäre aber gut geeignet das aktuell verwendete „Wir an Ihrer Seite“ bei den Verbrauchern abzulösen. Zwei große und bis dahin ungelöste Verbraucherprobleme bedurften im Jahr 2013 zwar nicht gerade eines tatsächlichen Wunders aber doch eines sehr, sehr langen Einsatzes und beinahe unendlicher Geduld oder besser Ungeduld.

Beim ersten Problem kam die gute Nachricht vier Tage vor Heiligabend gerade zu Recht wie eine vorgezogene Bescherung. Rund einhundert Verbraucher, die gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in einer Sammelklage gegen ihren damaligen Gasversorger vor Gericht gezogen waren, durften sich freuen. Das Landgericht Halle erklärte Preiserhöhungsklauseln der Mitteldeutschen Gasversorgung GmbH (Mitgas) für unwirksam, weil sie die Kunden unangemessen benachteiligten. Die Verbraucherzentrale hatte schon seit Jahren Gaskunden zum Widerspruch ermuntert, 104 Kläger wollten die Preiserhöhungen der Mitgas nicht einfach hinnehmen und widersprachen. Laut dem inzwischen rechtskräftigen Urteil hatte der Energieversorger kein Recht die Preise zu ändern. Die strittigen Preiserhöhungen sind unwirksam; die Kläger müssen die Erhöhungen nicht zahlen, Mitgas muss zahlreiche gekürzte Rechnungen akzeptieren. Zudem erhalten Kläger, die zunächst unter Vorbehalt gezahlt hatten mehr als 27.000 Euro zurück.

Doch nicht in der Größe der Sammelklage oder im vorweihnachtlichen Verkündungstermin des Landgerichts Halle liegt das Wunderbare. Wundern muss man sich über die Dauer des Verfahrens: Die Klage wurde im Dezember 2006, nochmal in Worten, im Dezember des Jahres Zweitausendundsechs, eingereicht. Das Gericht benötigte also sieben Jahre, um zu einem Urteil zu kommen, wohlgemerkt in der ersten Instanz. Da kann man Verbrauchern nur raten, bei Klageeinreichungen möglichst jung und bei guter Gesundheit zu sein.

Wie eingangs gesagt, Wunder dauern auch bei der Verbraucherzentrale etwas länger. Nun zum zweiten, bislang ungelösten Verbraucherproblem, das auch unmöglich sofort erledigt werden kann. Als die Flut des Hochwassers im Sommer 2013 über Sachsen-Anhalt kam, spülte sie sofort auch die ungelösten Fragen der Flusssanrainer wieder frei. Angesichts der Schäden in Milliardenhöhe zeigt sich wie schon nach den vorangegangenen verheerenden Hochwassern, dass viel zu

wenig Verbraucher über eine Elementarschadenversicherung verfügen, die solche Verluste in Haus und Hof ausgleichen kann. Wie beim letzten Mal ist man stattdessen nun auf Spenden und steuerfinanzierte Hilfen des Staates angewiesen.

Mit Blick auf die durch die Wissenschaft vorhergesagte Zunahme an Naturkatastrophen und Unwettern und die dadurch ausgelösten Massenschäden ist hier ein Umdenken erforderlich. Nur eine Versicherungspflicht gegen Elementarschäden kann dieses Problem lösen. Denn nur so ist es möglich, dass auch jene Gebäude versichert werden können, die in den am stärksten gefährdeten Zonen in den Flusstälern liegen und heute als kaum versicherbar gelten. Die oft vorgetragene Meinung, dass damit das Bauen in Gefahrenbereichen sogar noch befördert würde geht ins Leere. Das Gegenteil ist richtig. Das statistische Gefährdungsrisiko eines solchen Grundstücks wäre bei einer Versicherungspflicht sofort an der Höhe der Versicherungsprämie und oder der höheren Selbstbeteiligung erkennbar. Jeder Käufer und jeder Bauherr würde das berücksichtigen und würde woanders bauen. Für bereits bestehende Gebäude wäre die Lenkungswirkung ähnlich.

Aus Sicht der Verbraucherzentrale führt eine Pflichtversicherung zu mehr Eigenvorsorge und Prävention. Gäbe es sie bereits heute, könnte daraus die Beseitigung der größten Hochwasserschäden an Gebäuden finanziert werden, der Landeshaushalt würde entlastet. Trotz aller guten Argumente für eine solche Versicherungspflicht ist der Weg dahin lang. Die Justizminister der Länder sollen Vorschläge zur Umsetzung erarbeiten und die neue Berliner Regierungskoalition will eine Einführung prüfen. Bis dahin müssen alle überschwemmungsgefährdeten Verbraucher auf das Wunder hoffen, dass das nächste Hochwasser ausbleibt und auch bei der nächsten Flut der Staat wieder die Millionen bereitstellt. Da muss dann wieder Unmögliches sofort erledigt werden, weil auch in der Politik Wunder länger dauern.

Rechtsberatung der Verbraucherzentrale ein lohnendes Hilfsangebot

Gut beraten ist, wer bei verbraucherrechtlichen Problemen die Adresse seiner Verbraucherzentrale vor Ort kennt.

Die sachkundige anbieterunabhängige Information, die persönliche Rechtsberatung und die außergerichtliche Rechtsvertretung bei verbraucherrechtlichen Fragen sind eine wichtige Grundleistung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt.

Dubiose Rechnungen und fragwürdige Inkasso-Forderungen, täuschende Gewinnmitteilungen und Einladungen zu Kaffeefahrten, Abmahnungen wegen Urheberrechtsverletzungen, Preisexplosionen bei der privaten Krankenversicherung, Probleme mit Bankentgelten, Fragen zu Energierechnungen und Telefonabrechnungen, Schäden durch Hochwasser – dies sind nur einige Stichworte für die vielfältigsten Nachfragen durch Rat suchende Verbraucher im vergangenen Jahr.

Die Beschwerden über fragwürdige Geschäftspraktiken, unerwünschte Werbung, unerklärliche Positionen auf der Telefonrechnung oder Datenmissbrauch stehen weiterhin oben auf der Rangliste der Beratungen.

Die Berater unterstützten viele Betroffene dabei, ihre

Rechte durchzusetzen. So erhielten die Rat suchenden Verbraucher Musterbriefe, um beispielsweise unberechtigte Forderungen abzuwehren oder übereilt geschlossene Verträge zu widerrufen. Durch die Rechtsberatung vor Ort in den Beratungsstellen, am Verbrauchertelefon, schriftlich oder im Rahmen der Online-Beratung konnte unzähligen Verbrauchern zu ihrem Recht verholfen werden.

In rund 550 Fällen setzten sich die Berater rechtsbessorgend für die Rechte der Verbraucher gegenüber den Anbietern ein und versuchten so eine außergerichtliche Streitlösung. Durch die Rechtsvertretung konnte eine wichtige Hilfe geleistet werden, um den Streit außergerichtlich beizulegen, auch gelang es viele Verbraucher vor Übervorteilung zu schützen. Deutlich belegen dies vor allem die über 200 vermittelnden Schreiben an die PVZ Pressevertriebszentrale GmbH & Co. KG Stockelsdorf. Dieses Unternehmen – offensichtlich zuständig für die Abonnementverwaltung und Rechnungslegung von unter oft fragwürdigen Bedingungen zustande gekommener Zeitschriftenabonnements – ignoriert vehement die Widersprüche der Verbraucher und entlässt die oft überrumpelten Kunden erst durch die Rechtsvertretung der Verbraucherzentrale aus den meist untergeschobenen Verträgen.

Inhalt der Verbraucherberatungen nach Begriffskatalog der Europäischen Union

Vertragsbestimmungen, Vertragsauflösungen, AGBs, Widerrufsrecht, Informationspflichten	27%
Unlautere Geschäftspraktiken, untergeschobene Verträge, unerwünschte Werbung	19%
Rechnungsstellung und Inkasso	13%
Lieferung, Ausführung, Garantie, Gewährleistung, Falschberatung	13%
Sicherheit von Waren und Dienstleistungen	8%
Preisvereinbarungen, Preisänderungen, Kostenvoranschläge	7%
Sonstiges (u. a. Insolvenz des Anbieters, Schadenersatz)	7%
Datenschutz	3%
Anbieterwechsel (Energie- und Telekommunikationsverträge)	3%

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) – jetzt BMEL – bewilligte auch im Jahr 2013 auf Grund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages Zuwendungen für das Projekt „Information und Beratung im Bereich wirtschaftlicher Verbraucherschutz“. Komplementär gefördert wurde dieses Projekt durch das Ministerium für Arbeit und Soziales des Landes Sachsen-Anhalt.

Wie in jedem Jahr werden Schwerpunktthemen erarbeitet. Um Missstände zu erkennen und Verbesserungen für Verbraucher einzufordern, werden beispielsweise die Verbraucherbeschwerden erfasst und ausgewertet, mit Vorträgen und Publikationen werden Verbraucher über aktuelle Themen informiert. Zu den inhaltlichen Schwerpunkten Digitale Welt, Finanzmarkt und Unlauterer Wettbewerb wurden im Projektjahr 2013 in Kooperation der beteiligten 16 Verbraucherzentralen zahlreiche Informationsmaterialien, Faltblätter, Plakate, Vorträge und Beiträge für die Internetseite arbeits- teilig erarbeitet und Gemeinschaftsaktionen geplant und durchgeführt. Dabei erschien auch in diesem Jahr wieder die „VerbraucherZeitung“, die an Verbraucher, Mitgliedsverbände, Volkshochschulen und Bibliotheken des Landes Sachsen-Anhalt verteilt wurde. In dieser Sonderausgabe erhielten interessierte Verbraucher Informationen rund um das Thema Altersvorsorge, zur Riester-Rente und zum Pflege-Bahr, der geförderten privaten Pflegeversicherung. Beim Teil Digitale Welt ging es um Vertragsabschlüsse und Datenschutz im Internet, um Urheberrechtsverletzungen und die zunehmenden Möglichkeiten des Bezahls mit dem Handy (Mobile Payment). Das Thema Wettbewerb beschäftigte sich mit den Alltagsproblemen Reklamationen und Gewährleistungsrechte, Lockvogelangebote und Vertragsanbahnungen durch Überrumpelungssituationen wie zum Beispiel Kaffeefahrten oder Haustürgeschäfte. Ergänzt wurden die Beiträge wieder im aktuellen Serviceteil mit den Adressen und Öffnungszeiten der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale im Land Sachsen-Anhalt sowie den Kontaktmöglichkeiten per Telefon und Internet. Ein Kalender für das Jahr 2014, in dem auf zwölf Kalenderblättern die Themen des Wirtschaftlichen Verbraucherschutzes illustrativ gestaltet und mit monatlichen Hinweisen ergänzt wurden, hat bei den Verbrauchern ein reges Interesse gefunden.



Abzocke Kaffeefahrten

Sie haben eine dubiose Gewinnbenachrichtigung erhalten? Oft handelt es sich um nichts anderes als geschickt gestaltete Einladungen zu einer sogenannten Kaffeefahrt. Die Erfahrungsberichte vieler Verbraucher belegen – statt Geld zu gewinnen, wird man bei einer Teilnahme an der Verkaufsveranstaltung garantiert Geld los. Ignorieren Sie derartige Einladungen!

1	So	JUNI
2	Mo	16
3	Di	17

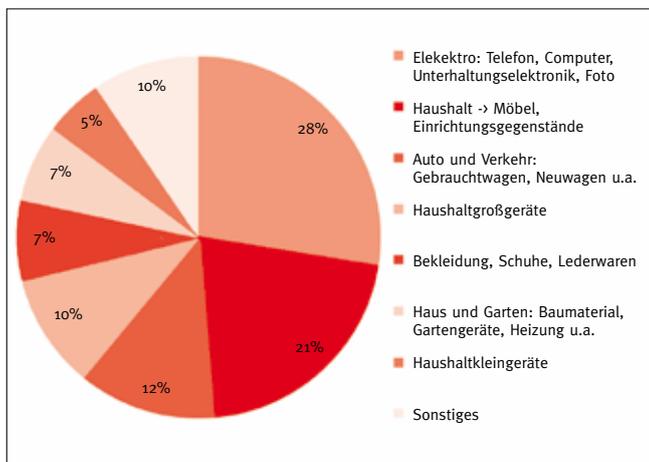
Kalenderblatt Juni 2014

Richtig reklamieren: Rechtskunde für „König Kunde“

In der Theorie ist eigentlich alles klar. Der Kunde ist in Deutschland König. Und die Praxis?

Wenn der Bildschirm schwarz bleibt, der Neuwagen streikt oder der teure Laptop sich nicht mehr einschalten lässt, haben Verbraucher gesetzlich verbriefte Rechte. Danach darf der Käufer vom Verkäufer eine mangelfreie Ersatzlieferung oder eine Reparatur verlangen. Hierfür gilt eine Frist von zwei Jahren ab Erhalt der Ware. Da die Unternehmen ihren Kunden dieses Recht jedoch oftmals verweigern, starteten die Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz eine bundesweite Aktion. Vom 30. April bis 30. September 2013 wurden rund 4.000 Beschwerden von Verbrauchern erfasst, die ihre Probleme beim Reklamieren der gekauften Waren beschrieben haben.

Anhand der Beschwerden wurde deutlich, dass bestehende Gewährleistungsrechte den Verbrauchern häufig nur einen theoretischen Schutz bieten. Über 50 Prozent der Betroffenen schilderten, dass die Verkäufer ihre Reklamation nur verzögert bearbeiteten bzw. sogar verweigerten. Die meisten Verbraucherbeschwerden, insgesamt 1.069 gab es über das Reklamationsverhalten in Elektromärkten und bei Möbelhändlern.



Beschwerdenennungen zu Produktbereichen (n=3880)

Darüber hinaus hat sich gezeigt, dass die Verbraucher häufig in Unkenntnis ihrer tatsächlichen Rechte agieren. Dieses Defizit führt dazu, dass der Verbraucher letztlich nicht zu seinem Recht gelangt. So ist oftmals der Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie nicht bekannt. Trotz berechtigter Reklamationsansprüche erfolgt durch den Handel häufig ein Verweis auf die Herstellergarantie oder der Verkäufer argumentiert, dass der Hersteller für das defekte Produkt verantwortlich sei. Mit dem Verweis an den

Garantie gebenden Hersteller laufen die dem Käufer zustehenden gesetzlichen Gewährleistungsrechte oftmals ins Leere.

Betrachtet man die Gründe, weshalb die Durchführung der Gewährleistung abgelehnt wurde, fällt auf, dass auch der Zeitpunkt der Reklamation – also der Geltendmachung der Gewährleistungsrechte – eine relevante Rolle spielt. Die Argumente „es läge kein Mangel vor“ bzw. „der Mangel sei nicht von Anbeginn, also mit Übergabe der Kaufsache gegeben“ führen in der Praxis dazu, dass der Käufer seine vermeintlichen Rechte nicht weiter verfolgt. Mögliche teure Sachverständigen-gutachten sind keine geeigneten Alternative, um die Beweise für den Mangel zu erbringen. Die hierfür erforderlichen Kosten sind in der Regel unverhältnismäßig hoch und schrecken den Käufer ab. Letztendlich kann in vielen Fällen faktisch nicht von einem zweijährigen Gewährleistungsrecht ausgegangen werden, allenfalls haben Verbraucher nur in den ersten sechs Monaten höhere Chancen ihre Rechte wahrzunehmen, so sie sich auf das Argument der gesetzlichen Regelung zur Beweislastumkehr berufen können.

Aber auch in jenen Fällen, in denen das Vorhandensein des Mangels unbestritten als Mangel im Sinne des Gewährleistungsrechts akzeptiert wurde, beriefen sich die Händler beim Umsetzen der Gewährleistung immer wieder auf falsche Argumente. Beispielsweise wurde das Wahlrecht des Käufers zwischen Reparatur und Umtausch negiert, die Nachbesserung sollte mehr als zwei Mal erfolgen oder häufig wurden Nutzungsschädigungen und Kostenübernahmen verlangt. Häufig bemängelten die Verbraucher insbesondere auch die lange Dauer der Abwicklung der Reklamationen bzw. von Reparaturmaßnahmen und damit die fehlende Nutzbarkeit des Konsumgutes.

Die Ergebnisse der Aktion zeigen, dass Verbraucher leider keine ausreichende Kenntnis über ihre Rechte haben und dadurch letztlich einen Rechtsverlust erleiden. Für die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt steht fest, nur wer seine Rechte genau kennt, kann sie selbstbewusst durchsetzen.

Man muss nicht unbedingt beim Reklamieren das Zeug zum Juristen haben, aber knifflig ist der Verbraucheralltag schon. Damit Verbraucher nicht als „König Kunde abdanken“ müssen, konnten Verbraucher auf der Internetseite der Verbraucherzentrale interessante Quizfragen rund um das Thema Kaufen und Reklamieren, Gewährleistung und Garantie beantworten.

Auch die Antworten der Verbraucher, die an diesem auf den Internetseiten aller Verbraucherzentralen eingestellten Quiz teilnahmen, belegten, dass Verbraucher regelmäßig vom Inhalt ihrer Rechte keine ausreichende Kenntnis haben.

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale sollte der Gesetzgeber die Fristen im derzeit bestehenden Gewährleistungsrecht auf den juristischen Prüfstand stellen,

denn in bestimmten Branchen besteht faktisch kein zweijähriges Gewährleistungsrecht. Die Verbraucherschützer verlangen darüber hinaus, dass das Verkaufspersonal hinsichtlich der Rechtsgrundlage von Kaufverträgen besser aus- und fortgebildet wird, um nicht durch Falschinformationen Verbraucher von der Geltendmachung ihrer gesetzlichen Rechte abzuhalten. Außerdem ist es dringend notwendig, die Verbraucherinnen und Verbraucher verstärkt über ihre Rechte aufzuklären und damit die Fähigkeiten für eine eigenständige selbstbewusste Rechtsdurchsetzung nachhaltig zu verbessern.



verbraucherzentrale

Wie reklamiere ich richtig?

So kommen Sie zu Ihrem Recht, wenn Sie als Kunde nicht mehr König sind.

Flyer „Kunde König“

Kaffeefahrten: Tarnen, Täuschen, Abkassieren

Jährlich nehmen nach Schätzungen ca. fünf Millionen Deutsche an dubiosen Verkaufsfahrten teil. Rund 400 Busse seien jeden Tag zu Kaffeefahrten unterwegs. Nicht selten werden die Teilnehmer dabei Opfer von Betrügern, denn hinter den massenhaft versandten Gewinnmitteilungen, die täglich in den Briefkästen landen, stecken meist dubiose Geschäftemacher. Diese erfinden immer neue Tricks, um arglose Verbraucher in ihre Busse und Veranstaltungen zu locken. Oft in persönlich gehaltenen Briefen stellen sich die Firmen beispielsweise als Ziehungszentrale, Insolvenzverwaltung oder Reservierungsservice vor und versprechen hohe Geldgewinne und wertvolle Geschenke. Um Gewinnmitteilungen glaubwürdiger erscheinen zu lassen, werden handschriftliche Eintragungen des Angeschriebenen aus einem Kreuzworträtsel auf die Schreiben kopiert. Oder man wird zum Sektempfang und Festessen in eine Gaststätte oder ein Hotel am Wohnort eingeladen. Es wird anbieterseitig einfach alles getan, um den wahren Hintergrund der Kontaktaufnahme zu verschleiern. Aus der Freude der Angeschriebenen wird jedoch regelmäßig Frust. So berichteten verärgerte Verbraucher anschließend in den Beratungsstellen, dass sie im Verlaufe der „Feier“ oder „Gewinnübergabe“ schnell feststellen mussten, dass nichts anderes abläuft, als eine ganz gewöhnliche Kaffeefahrt mit Werbeverkaufsveranstaltung. Der erhoffte Gewinn – meist Grund für die Teilnahme an den Veranstaltungen – entpuppt sich fast immer als herbe Enttäuschung. Statt der „feierlichen“ Auszahlung des Geldbetrages geht es alleinig ums Verkaufen. Häufig werden wundersame Pillen oder Säfte angepriesen, gesundheitsfördernde Decken oder Matratzen sind ebenso ein Verkaufsschlager – meist überflüssige und völlig überbeuerte Produkte von zweifelhafter Qualität und Wirkung.

Auszüge aus der Schilderung eines Verbrauchers:
 „...Wir sind am 15.11.2013 früh gegen 7.00 Uhr in Halle-Neustadt losgefahren, nach knapp zwei Stunden waren wir nicht in Saalfeld, sondern in Uhlstedt bei Kahla angekommen.
 Im Saal der Gaststätte war Frühstück eingedeckt und konnte kostenlos verzehrt werden. Wir warteten dann noch auf den Bus aus Weimar. Eine Stunde später ging es dann los. Es wurde das „Memory Komfort Kissen“, die TDP-Mineralienlampe, Töpfe, Messer und eine Matratzenauflage mit Silberfäden vorgestellt.
 Dazu wurden die Geschenke, welche man bekommen sollte, ausführlich erklärt. Vom Entsafter über Topf-Set, Teddybär, Kaminuhr, Plätzchen und mehr.
 Daneben gab es einen Tisch mit Creme, Parfüm, Salbe und Schreibset. Diese Kleinteile gingen einzeln für 15,00 Euro, aber ab zwei Teilen für nur 10,00 Euro pro Teil an die Fahrtteilnehmer. Der Kauf von diesen Teilen wurde auf einem grünen Zettel vermerkt, mit dem am Ende die Zusatzgeschenke abgeholt werden sollten. (Mit anderen Worten, ohne grünen Zettel sollte es keine Geschenke geben.) Die meiste Zeit wurde die Mineralien-Lampe TDP angepriesen. Mehrere Damen und Herren konnten sich nacheinander davorsetzen und spüren, wie angenehm es war. Die Wärme ging nämlich gleich in die Körpermitte. Da es im Saal recht frisch war, spürte man den positiven Effekt natürlich sofort. Diese Lampe war also das entscheidende zu verkaufende Produkt. Nach vier Stunden fanden sich auch vier bis fünf Personen. Der Preis wurde mit 1.400,00 Euro angegeben. Aber wie immer heute „für unsere Stammkunden“ nur für die Hälfte. Die Lampe wurde dann für 690,00 Euro verkauft, auch auf Ratenzahlung. Diese TDP-Lampe ist übrigens bereits für 180,00 Euro im Internet zu haben. Es wurde sehr viel geredet, der Verkäufer erklärte oft, man könne auch seine Telefonnummer haben. Insgesamt dauerte die „Beschallung“ sechs lange Stunde...“

Auch der Verkauf von Reisen wird weiterhin zum Abkassieren durch die windigen Geschäftemacher genutzt, um möglichst schnell an das Geld der Verbraucher zu gelangen. Neben dem Abschluss von Verträgen über angeblich supergünstige Schnäppchenreisen wird eine so genannte Beratungs- und Servicegebühr zwischen 50 bis 80 Euro pro Reise und Reisenden verlangt. Da regelmäßig gleich mehrere Reisen von Paaren gebucht werden, kommt hier schnell eine Summe im dreistelligen Euro-Bereich zusammen. Diese Gebühr wird sofort fällig und ist in bar zu zahlen. Ist nicht genug Bargeld vorhanden, bieten die Reise-Verkäufer die Möglichkeit der Zahlung per EC-Cash an.
 Mit Pressemitteilungen, Hörfunk- und Fernsehinterviews hat die Verbraucherzentrale kontinuierlich versucht vor den Machenschaften zu warnen, damit

insbesondere die Hauptzielgruppe der älteren und einsamen Verbraucher nicht auf diese Kaffeefahrten hereinfallen.



Flyer „Kaffeefahrten“

Strom und Gas: beim Anbieterwechsel aufgepasst!

Der Wechsel des Energieversorgers kann Geld sparen: Wer seinen Verbrauch kennt und Preise und Angebote vergleicht, findet oft ein günstigeres Angebot als den eigenen Grundversorger. Aber auch beim Anbieterwechsel heißt es wachsam zu sein und ein paar wichtige Dinge zu beachten, ansonsten können sich Probleme einstellen. So berichteten Verbraucher von verzögerten Abrechnungen, einbehaltenen Rückzahlungen, versprochenen und nicht ausgezahlten Boni und saftigen Preiserhöhungen. Der günstige Anbieterwechsel wurde damit dann schnell zum kostspieligen Ärgernis.

Insbesondere die Billiganbieter tricksen, mal mit versteckten Preiserhöhungen, verzögerten Abrechnungen, unerklärlichen Abschlagserhöhungen oder nicht ausgezahlten Boni. Trotz zahlreicher Hinweise orientieren sich leider viele Verbraucher bei ihrer Entscheidung einzig und allein am Preis. Wird nach einigen Monaten der Preis erhöht, ist die Enttäuschung über das vermeintliche Schnäppchen groß. Ebenso konnte es passieren, dass Versorger die Abschlagszahlung nicht dem entsprechenden Verbrauch anpassten und weitaus überhöhte Beträge festlegten. Mancher Anbieter schob die Schuld dafür dann gern dem Netzbetreiber in die Schuhe, der diesen hohen Verbrauch gemeldet habe. Auch gehen immer noch einige Versorger aggressiv auf Kundenfang und versuchen mit fadenscheinigen Legenden Verbrauchern an der Haustür oder am Telefon einen neuen Vertrag aufzuschwatzen.

Beispiel einer Verbraucherbeschwerde zur Abrechnungspraxis eines Stromanbieters:

„Hier: Jahresabrechnung

*Sehr geehrte Damen und Herren,
sicher ist meine Schilderung wieder nur ein Baustein zur Abrechnungspraxis dieses Unternehmens. Trotzdem; hier die Kurzform:*

– nach der Jahresabrechnung 2011/12 wurde eine Überzahlung bzw. Guthaben zu meinen Gunsten von 399,00 Euro errechnet. In der Endabrechnung erfolgte keinerlei Hinweis auf die Verrechnung dieses Guthabens.

– der Versorger buchte im Folgemonat, trotz des nachweislich geringeren Stromverbrauches, den gleichen Abschlag wie bisher ab.

... ..

Die Kommunikation ist grottenschlecht, denn die über die Kontaktadresse im Internet versandten Beschwerden oder Anfragen, werden grundsätzlich, wenn überhaupt, dann nur unzureichend beantwortet. Schreiben oder Fax an die Geschäftsführung, werden ebenfalls nicht oder mit nichtsagenden Schreiben beantwortet.“

FlexStrom meldete Insolvenz an

„Verboten günstig“ – so lautete der Werbeslogan von FlexStrom. Spätestens seit April 2013 hat er eine neue Bedeutung, denn der Berliner Energieanbieter FlexStrom AG hat beim Amtsgericht Charlottenburg am 12.04.2013 Insolvenz angemeldet. Am 01.07.2013 wurde das eigentliche Insolvenzverfahren eröffnet, in dem – vereinfacht gesagt – das noch existierende Vermögen des Unternehmens verwertet wird, um damit die Forderungen der Gläubiger zu erfüllen. Betroffen sind rund 500.000 Haushaltskunden der FlexStrom-Gruppe, zu der auch die Unternehmen Löwenzahn Energie und OptimalGrün gehören.

Diese Meldung verunsicherte die FlexStrom-Kunden sehr, viele suchten Rat in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale. Nachdem die FlexStrom-Firmen keinen Strom mehr lieferten, sind die Kunden automatisch in die Ersatzversorgung bei ihrem örtlichen Stadtwerk gerutscht. Da viele Verbraucher ihren geschätzten Jahresverbrauch dem Versorger schon im Voraus bezahlt hatten, war die Angst nun Geld zu verlieren berechtigt.

Kunden des insolventen Stromanbieters FlexStrom oder der ebenfalls zahlungsunfähigen Firmen Flexgas, Löwenzahn Energie und OptimalGrün mussten ihre Forderungen bis zum 30. Dezember 2013 beim Insolvenzverwalter anmelden. Wie viel Geld die betroffenen Verbraucher wiedersehen werden, ist bislang noch völlig offen. Klar ist, dass sie nicht ihr ganzes Geld zurückbekommen, sondern bestenfalls einen kleinen Teil. So werden aus der Insolvenzmasse vorrangig andere Gläubiger wie zum Beispiel das Finanzamt bedient und die Kosten des Insolvenzverfahrens beglichen, erst anschließend kommen die Kunden zum Zug.

Die beiden Großinsolvenzen von TelDaFax im Jahr 2011 und FlexStrom in 2012 zeigen deutlich, dass nicht jedes günstig erscheinende Angebot auf dem Energiemarkt vorteilhaft für Verbraucher ist und erschüttern damit das Vertrauen der Verbraucher auf dem Energiemarkt.

Verbraucheranfragen und Beschwerden: Problematische Branchen nach Begriffskatalog der Europäischen Union

Konsumgüter (Haushalt, Elektro, Nahrungsergänzungsmittel)	29%
Postdienstl., elektron. Kommun. (Mobilfunk, Festnetz, Internet, Internetabzocke)	21%
Finanzdienstleistungen (Versicherungen, Geldanlagen, Zahlungsverkehr, Darlehen)	17%
Energie (Strom, Gas, Fernwärme)	10%
Allg. Dienstleistungen (Vermittler, Handwerker, Partneragenturen)	9%
Reisen, Mobilität, Freizeit (Glücksspiel)	8%
Gesundheit (Pflege, Vorsorgeverfügung, Patientenrechte)	3%
Sonstiges	3%

Preisanpassungsklausel: Sammelklage erfolgreich

Bereits im Dezember 2006 wurde beim Landgericht Halle Klage eingereicht, um feststellen zu lassen, dass die Preiserhöhungen des Gasversorgers Mitgas Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH unwirksam waren. 104 Kläger hatten die steigenden Preise so nicht mehr hinnehmen wollen und den Preisänderungen widersprochen. Die Verbraucherzentrale hat dieses Sammelklageverfahren initiiert und in den Folgejahren koordiniert. Nun hat das Landgericht Halle endlich im Dezember 2013 ein Urteil verkündet. Mit Urteil von 20.12.2013 (AZ: 5 O 524/06) erklärte es die von der Mitgas in Sonderverträgen verwendeten Preisanpassungsklauseln gemäß § 307 BGB für unwirksam, weil sie die Kunden unangemessen benachteiligen. Der in den Sonderverträgen enthaltene Hinweis auf die damals geltende Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Gasversorgung von Tarifkunden (AVB GasV) und das jeweilige Preisblatt begründet nach Auffassung des Landgerichtes kein Preisänderungsrecht. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hatte schon seit Jahren die Gaskunden zum Widerspruch gegen Preiserhöhungen ermutigt. Laut dem Urteil hatte Mitgas somit kein Recht die Preise zu ändern. Die strittigen Preiserhöhungen sind unwirksam; betroffene Kläger müssen diese Erhöhungen des Arbeitspreises nicht zahlen und der Versorger muss vorgenommene Rechnungskürzungen akzeptieren. Mitgas wird zudem in dem Urteil auch verpflichtet, Klägern, die ihre erhöhten Rechnungen nur unter Vorbehalt gezahlt haben, das zu viel gezahlte Entgelt in Höhe von insgesamt über 27.000 Euro zurück zu erstatten. Das Landgericht folgt damit der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes.

Das Urteil zeigt nun auch der Mitgas die Schranken des Gesetzes auf und macht deutlich, dass Verbraucher nicht rechtlos sind.

Die Freude der Mitgaskläger war groß:

„...wir danken Ihnen sehr für Ihr unermüdliches Wirken in unserer Thematik „MITGAS“ und für Ihre Zuversicht, dass die unter Ihrer Federführung angestregte Klage auch – nun endlich – zum Erfolg führte.“

„...vielen Dank für Ihre stets aktuellen Nachrichten in der Angelegenheit „Gassammelklage“. Viele Jahre haben Sie uns immer mit zahlreichen Hinweisen, Ratschlägen, Briefkopien, Gerichtsverhandlungen u.v.a.m. unterstützt und ich möchte hier die Gelegenheit nutzen, Ihnen von ganzem Herzen dafür den Dank auszusprechen. Ohne Ihr tiefgründiges Wissen und grenzenlose Unterstützung hätten wir das allein nicht bewältigen können.“

„...auf diesem Wege herzlichen Dank für die sehr gut Unterstützung in der ganzen Zeit dieses nicht enden wollenden Verfahrens. Wir wünschen Ihnen ein gutes und erfolgreiches Jahr. Bitte werden sie nicht müde unsere Fragen weiter sachkundig zu beantworten.“

Anti-Abzock-Gesetz für mehr Verbraucherschutz

Nach langen Diskussionen verabschiedete der Bundestag im Juni vergangenen Jahres das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken, in der Zwischenzeit besser bekannt als so genanntes Anti-Abzock-Gesetz. Durch dieses Gesetz werden die Rechte der Verbraucher in drei Bereichen gestärkt:

1. Belästigende Telefonwerbung mit aufgedrängten Verträgen
2. Unberechtigte und überhöhte Inkassoforderungen
3. Unberechtigte und überhöhte Anwaltsgebühren bei Abmahnungen wegen Urheberrechtsverletzung

So schilderten beispielsweise Verbraucher ihren Ärger über unerwünschte Anrufe.

„...ich möchte Ihnen nur mitteilen, dass zurzeit wieder dubiose Telefonanrufe erfolgen. Wir sind gestern 11.48 Uhr und 16.46 Uhr von der Handy-Nummer ... angerufen worden, angeblich im Auftrag unseres Stromversorgers, mit der Aufforderung unsere Zählernummer mitzuteilen, weil eine Umstellung von Atomenergie auf Ökostrom erfolgt. Als ich die Aufforderung ablehnte wurde mit Erhöhung der Strompreise gedroht ... Ich gehe davon aus, da diese dubiosen Anrufe bei noch vielen Stromkunden erfolgen. Aus diesem Grund meine Info an Sie.“

*„Betreff: Hinweis zu unseriösem Anruf!
Ich erhielt am 04.03.2013 einen Anruf, wobei sich eine Frau M. von der Verbraucherzentrale Halle meldete. Die Frau erklärte mir, dass sie helfen wolle, dass ich nicht weiter von Werbeanrufen belästigt werde, der Staat würde dies jetzt in die Hand nehmen, dass alle meine Daten gelöscht würden, Kosten entstünden mir dabei nicht. Nur einen Tag später wurde ich als neuer Kunde begrüßt und mir wurde ein Abonnement der Zeitschrift „Hörzu“ bestätigt. Meiner Meinung nach ganz klar unseriös. Ich möchte hiermit dies nur als Hinweis geben.“*

Wie die Beschwerden bei der Verbraucherzentrale belegen, stellen unerwünschte Anrufe und dabei untergeschobene Verträge für viele Menschen nach wie vor eine unzumutbare Belästigung dar. Zumindest Verträge über die Teilnahme an Gewinnspielen geht es an den Kragen. Sie sind nur noch dann wirksam, wenn sie in Textform – das heißt schriftlich, per Fax oder per E-Mail geschlossen werden. Ein Vertragsschluss am Telefon reicht nicht aus. Zu beachten ist jedoch, dass diese Regelung nur für Anrufe gilt, bei denen es um Gewinnspielsdienste geht. Versucht der Anrufer etwas anderes anzubieten (z.B. eine Versicherung, die Eintragung in eine Sperrliste zum Schutz vor Telefonwerbung oder einen Telefonvertrag) so bleibt ein wirksamer Vertragsschluss am Telefon nach wie vor möglich. Windige Geschäftemacher werden nichts unversucht lassen, hier Schlupflöcher zu finden. Die Verbraucherzentrale wird hier aufmerksam beobachten. Für unerlaubte Werbeanrufe können zudem Bußgelder von bis zu 300.000 Euro verhängt werden. In der Vergangenheit lag die Grenze bei 50.000 Euro. Geldbußen können übrigens auch für unerlaubte Werbeanrufe mittels Telefoncomputern verhängt werden. Bisher galt dies nur, wenn Menschen unerlaubte Werbeanrufe tätigten.

„Hallo liebes Team der Verbraucherzentrale, wir wurden in den letzten Wochen von einer Firma: Garantie Plus aus Dresden mit Telefonterror belegt... Jetzt haben wir eine Rechnung erhalten inkl. Mahngebühr und Inkassoandrohung für eine ‚Teilnahme Probemonat 200 Verlosungen + kostenlose Teilnahme Rentenmillion‘. Was sollen wir dagegen tun, wir haben niemals an so etwas teilgenommen, solche Art Angebote im Briefkasten landen grundsätzlich in der Tonne!“

Auf weniger einträgliche Geschäfte müssen sich Anwälte einstellen, die Urheberrechtsverstöße beim Herunterladen von Musik, Filmen oder Computerprogrammen abmahnen. Abmahngebühren sollen im Regelfall maximal 155 Euro betragen dürfen. Der außergerichtliche Streitwert, nach dem sich diese Abmahngebühr bemisst, ist auf 1.000 Euro begrenzt. Allerdings sind aus „Billigkeitsgründen“ im Einzelfall auch höhere Anwaltsgebühren erlaubt.

Beispiel: Pressemitteilung:

Lug und Trug am Telefon

Verbraucherzentrale warnt: Missbrauch hat viele falsche Namen

(verbraucherzentrale /19.03.2013) Verbraucher sollten bei unbekanntem Anrufern generell misstrauisch sein. So berichtete eine Verbraucherin aufgeregt von einem Anruf der Verbraucherzentrale Halle. Angeboten wurde ihr ein Schutz vor lästigen Werbeanrufen. Der Staat würde das Ganze jetzt in die Hand nehmen. Alle persönlichen Daten würden gelöscht, Kosten entstünden dabei nicht. Damit die Löschung veranlasst werden könnte, mussten aber die persönlichen Daten abgeglichen werden.

Das Ergebnis dieses Anrufes ließ nicht lange auf sich warten. Zwei Tage später hielt die Verbraucherin einen Brief einer Medienwelt Ltd. mit Postfach in Leipzig in den Händen. In diesem Schreiben wurde sie als neuer Kunde begrüßt und der Auftrag für ein Abonnement der Zeitschrift „Hörzu“ bestätigt.

Derartige Beschwerden gibt es massenhaft in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale. So böten windige Anrufer auch etwa an, personenbezogene Daten aus Listen von Gewinnspielfirmen zu löschen. Im Gegenzug brauche der Verbraucher nur ein Zeitschriften-Abonnement abzuschließen. Ebenso dreist ist die Masche, wegen nicht beglichener Rechnungen aus angeblich abgeschlossenen Gewinnspielverträgen mit Kontopfändung oder Gerichtsverfahren zu drohen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V. betont: Die Verbraucherzentralen rufen niemanden unaufgefordert an. Sie führen auch keine Listen, die vor ungebetener Telefonwerbung oder Gewinnspielsdiensten schützen. Verbraucher sollten niemals persönliche Daten – und vor allem keine Bankverbindung – preisgeben. Wenn angebliche Verbraucherschützer anrufen, sollte die „echte“ Verbraucherzentrale darüber umgehend informiert werden.

Phishing- und Trojaner-E-Mails mit gefährlichen „zip“-Anhängen

Kaum ein Tag verging, ohne dass Online-Abzocker E-Mails mit gefährlichen zip-Dateien verschickten. Im vergangenen Jahr erreichte die Verbraucherzentrale eine wahre Flut von Anfragen zu dubiosen Zahlungsaufforderungen per E-Mail. Angebliche Anwälte gaben vor, von irgendeinem Online-Shop beauftragt worden zu sein, um ausstehende Rechnungen einzutreiben. Meist wurde der Empfänger auch noch mit seinem echten Namen angesprochen.

Hinweise von Verbrauchern zu Spams:

*„Sehr geehrte Damen und Herren, ...
In meinem E-Mail-Postfach befand sich eine Mahnung.
Den Anhang dazu hab ich aus Sicherheitsgründen nicht
geöffnet.
Ich kenne diese Firma nicht und habe nie etwas bestellt.
Wie soll ich mich jetzt verhalten. Haben Sie Erfahrungen
oder Erkenntnisse über die Firma? Bitte warnen Sie wenn
das eine Abzocke ist...“*

*„Sehr geehrte Damen und Herren, vielen Dank für die
schnelle Beantwortung meiner Anfrage. Ich werde sofort
auch alle Bekannten darüber informieren.
Mein Virenprogramm... hat übrigens eine ganze Reihe
von Trojanern aus dem besagten Anhang aufgespürt und
beseitigt.“*

Die Versender dieser Rechnungen missbrauchten die Namen verschiedenster Unternehmen. In den gefälschten E-Mails war die Rede von hohen Rechnungen über mehrere Hundert Euro, die nicht bezahlt wurden, von Rücklastschriften, von Inkasso- oder gerichtlichen Maßnahmen. In der beigelegten Anlage seien die Bestellaufstellung, Rechnung oder Widerspruchserklärung zu finden. Der Text der Mails sollte die Empfänger offenbar in Angst und Schrecken versetzen, damit diese sorglos den Mail-Anhang öffnen, um zu klären, wieso hier eine Rechnung ohne Bestellung verschickt wird.

Wer den Anhang arglos öffnet, riskiert jedoch, dass sein Computer mit Schadsoftware infiziert wird. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat regelmäßig Presseinformationen zu den aktuellen Maschen veröffentlicht und in zahlreichen Interviews in Radio und Fernsehen vor den jeweiligen Bedrohungen gewarnt.

Neues Beratungsangebot – Vorsorgeberatung zur Betreuungsverfügung, Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung in allen Beratungsstellen

Seit Jahren verzeichnet die Verbraucherzentrale in ihren Beratungsstellen einen zunehmenden Nachfragebedarf zu den Themen Betreuungsrecht, Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht. Bisher wurde zu diesem Thema nicht beraten, sondern auf den entsprechenden Ratgeber der Verbraucherzentralen verwiesen. Dieser ist seit Jahren der „Bestseller“ beim Broschürenverkauf. Auch trotz gemeinsamer Aktionstage mit der Beratungsstelle der Unabhängige Patientenberatung – die nur einmal monatlich in einer Beratungsstelle der Verbraucherzentrale stattfinden können – konnte dieser Nachfragebedarf nicht abgedeckt werden. Deshalb hat sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt dafür entschieden, ab Januar 2013 in all ihren Beratungsstellen dieses Themengebiet als neues Beratungsangebot den Rat Suchenden anzubieten. Da eine Beratung zu diesen Themen grundlegende juristische Kenntnisse auf den Gebieten des Betreuungs-, Erb-, Familien- und Zivilrecht erfordert, wird die Vorsorgeberatung ausschließlich durch die, in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale tätigen Honorarrechtsanwälte durchgeführt.

Jeder Mensch – gleich welchen Alters – kann aufgrund von Krankheit oder Unfall plötzlich und unvorhersehbar unfähig sein, seine Rechtsgeschäfte oder Entscheidungen über die Gesundheits- oder Vermögenssorge zu treffen. Die Situation, in der eine Person nicht mehr selbst entscheiden kann, stellt nahe Angehörige meist überraschend vor große Aufgaben. Aus Sicht der Verbraucherzentrale ist es deshalb empfehlenswert, für diese Situation vorzusorgen und den Angehörigen eine Anleitung zum weiteren Vorgehen an die Hand zu geben. Mittels einer Vorsorgevollmacht werden eine oder mehrere Personen für den Fall einer späteren Handlungs-, Einwilligungs- und/oder Geschäftsunfähigkeit zu Entscheidungen im Namen des Vollmachtgebers berechtigt. So ist es zum Beispiel nur mittels einer solchen Vollmacht möglich, das Aufenthaltsbestimmungsrecht für eine volljährige Person auszuüben. Allein die Tatsache, dass man Mutter, Vater oder der Ehepartner ist, reicht dafür nicht aus. In der Patientenverfügung regelt man die Durchführung oder eben Nichtdurchführung ärztlicher Maßnahmen, sofern man selbst zur Entscheidung nicht mehr aktiv in der Lage ist.

Die richtige Vorsorge ist keine Frage des Alters, sondern ein Gebot der Klugheit in jeder Lebensphase. Unfall, Krankheit, Pflegebedürftigkeit können jeden treffen – ohne Vorwarnung. Wer für solche Situationen nicht vorgesorgt hat, riskiert, dass andere für ihn

handeln oder wichtige Entscheidungen unterbleiben. Deshalb gilt es rechtzeitig alle Informationen zu sammeln, Vorstellungen zu formulieren und Regelungen zu treffen. Dazu bietet die Verbraucherzentrale seit Januar 2013 kompetente Beratung an, die von Rat suchenden Verbrauchern sehr gern angenommen wird.

BROSCHÜRE

Verbraucherzentrale bietet Beratung an

Zum Thema des MZ-Leserforums hat die Verbraucherzentrale eine neue Broschüre veröffentlicht. Der Ratgeber „Patientenverfügung“ informiert, was beim Verfassen von Patientenverfügung, Betreuungs- und Vorsorgevollmacht zu beachten ist, wie die Gestaltungsmöglichkeiten aussehen und welche Konsequenzen mit den Willenserklärungen verbunden sind. Zudem gibt es Beispiele, Checklisten und Mustertexte. Die Verbraucherzentrale bietet zudem eine Beratung zum Themenkomplex an. Eine Anmeldung ist erforderlich.

 Der Ratgeber „Patientenverfügung“ kostet 7,90 Euro und kann für zusätzlich 2,50 Euro für Porto und Versand bestellt werden über Telefon **0211/3 80 95 55** (Mo-Fr 9-16 Uhr).

 Adressen & Öffnungszeiten der Beratungsstellen: **www.vzsa.de**

Erlass von Beitragsschulden in der privaten und gesetzlichen Krankenversicherung

Im Juni 2013 beschloss der Bundestag das „Gesetz zur Beseitigung sozialer Überforderung bei Beitragsschulden in der Krankenversicherung“. Damit sollte vor allen den Verbrauchern eine Brücke gebaut werden, die trotz Einführung der Versicherungspflicht in Deutschland nach wie vor nicht krankenversichert sind oder vorübergehend ohne Krankheitsschutz dastehen.

Aber gerade Verbraucher ohne Krankenversicherungsschutz scheuen den Weg zurück zur gesetzlichen oder privaten Krankenkasse. Der häufigste Grund sind fällige Nachforderungen, die sich seit der Einführung der Versicherungspflicht meist bis zu mehreren tausend Euro angesammelt haben. Um jedoch in den vollen Genuss des Schuldenerlasses zu kommen, mussten sich Betroffene bis Ende 2013 bei ihren gesetzlichen Krankenkassen oder privaten Krankenversicherungen zurückmelden.

Die Erfahrungen der Verbraucherzentrale im Berichtszeitraum belegen jedoch, dass diese Chance von Betroffenen nur beschränkt genutzt wurde. Schwerpunkte der Aufklärungsarbeit der Verbraucherschützer waren deshalb in 2013, Betroffene von der Sinnhaftigkeit der Versicherungspflicht und der Chance des zeitlich befristeten Beitragserlasses zu überzeugen und vor allem auch Möglichkeiten aufzuzeigen, wie ihre finanzielle Schuldenlast auch perspektivisch gemindert werden kann. Dazu gehörte insbesondere auch, über den Notlagen-, Basis- und Standardtarif aufzuklären und auf Möglichkeiten der finanziellen Entlastung bei Vorliegen von Hilfebedürftigkeit im Sinne von SGB II und XII (ALG II und Grundsicherung) zu informieren. Durch mehrere Presseveröffentlichungen sowie Beiträge in Hörfunk und Fernsehen versuchte die Verbraucherzentrale dieses schwierige Thema an Betroffene zu transportieren. Darüber hinaus wurden zum Thema Verbraucherinformationen erstellt, die in allen Beratungsstellen für Interessierte erhältlich waren.

Wer noch keine Krankenversicherung hat, sollte sich bis zum Jahresende versichern

Verbraucherzentrale erinnert an den Stichtag 31. Dezember 2013 für einen Schuldenerlass

(verbraucherzentrale/25.11.2013) Trotz Einführung der Krankenversicherungspflicht haben immer noch viele Verbraucher keine Absicherung für den Krankheitsfall, dafür aber steigende Schulden. Versicherungspflicht bedeutete bisher, dass die Beiträge rückwirkend gezahlt werden mussten, zusätzlich wurden hohe Säumnis- oder Prämienzuschläge verlangt. Die Folge: Ein stetig wachsender Schuldenberg und damit immer weniger Anreiz, sich endlich doch noch zu versichern. Seit August dieses Jahres können sich Verbraucher, die bisher keine Krankenversicherung haben, wieder versichern, ohne mit hohen Nachforderungen der Krankenversicherungen rechnen zu müssen. **Die Nachzahlungen werden allen erlassen, die bis zum 31.12.2013 eine Krankenversicherung beantragen.**

Wer bislang nicht versichert ist oder wer Rückstände aus versicherungsloser Zeit hat, bekommt die Rückstände und Säumniszuschläge aus dieser Zeit erlassen. Das gilt für alle, die ihre **Mitgliedschaft bei einer gesetzlichen Krankenkasse bis zum 31. Dezember 2013 begründen**. Meldet man sich erst danach bei der Kasse an, werden rückwirkend wieder Beiträge fällig, allerdings ermäßigt. Es werden für die versicherungslose Zeit Beiträge wie bei einer Anwartschaftsversicherung berechnet. Auch für andere Beitragsrückstände gibt es Entlastung. Es entfällt der erhöhte Säumniszuschlag von 5 Prozent pro Monat. Es gilt nur noch ein einheitlicher Säumniszuschlag von 1 Prozent pro Monat.

Verbraucher, die nicht krankenversichert sind und sich nur privat versichern können - etwa weil sie zuletzt privat versichert waren oder weil sie als Selbstständige oder Freiberufler in der GKV nicht versicherungspflichtig sind - wird der Zugang nunmehr erleichtert. Innen wird der Prämienzuschlag - das Äquivalent zur Säumnisgebühr bei GKV-Versicherten - erlassen, wenn sie **bis zum 31.12.2013 einen Versicherungsvertrag bei der privaten Krankenversicherung abschließen**. Für andere Beitragsschuldner in der privaten Krankenversicherung wurde ein Notlagentarif eingeführt, der finanziell deutlich günstiger ist und trotzdem die Versorgung bei akuten Krankheiten sicherstellt. Er soll außerdem die Rückkehr in den vorherigen „Normaltarif“ ermöglichen, sobald die Rückstände nachgezahlt sind.

Sowohl für die gesetzliche als auch private Krankenversicherung gilt allerdings, dass der Schuldenerlass nur greift, wenn der betroffene Verbraucher im Nacherhebungszeitraum keine Leistungen der Krankenversicherung in Anspruch genommen hat oder auf eine nachträgliche Erstattung verzichtet. In allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale ist eine **Verbraucherinformation** gegen eine Schutzgebühr von 1 Euro erhältlich.

press
esseinfo
presseinfo

Pressemeldung 25.11.2013

Pflegezusatzversicherung – Sinnvolle Ergänzung oder überflüssig?

Der Fakt ist nicht neu: Die Zahl der Pflegebedürftigen nimmt stetig zu. Schätzungen sprechen von etwa vier Millionen Pflegefällen bis 2030. Bereits seit 1995 gibt es die soziale Pflegeversicherung. Sie ist Pflicht für alle gesetzlich und privat krankenversicherten Verbraucher. Die Leistungen der gesetzlichen Pflegekasse oder privaten Pflegepflichtversicherung decken allerdings nur einen Teil der zu erwartenden Pflegekosten ab. Bewusst wird das meist erst, wenn der Pflegefall eintritt und Leistungen Dritter in Anspruch genommen werden müssen. Schmerzlich stellen Angehörige dann oft fest, dass neben den Leistungen der Pflegekasse die monatliche Rente des Betroffenen im Einzelfall nicht ausreicht, um die Rechnungen des ambulanten Pflegedienstes oder des Pflegeheimes zu bezahlen. Diese Vorstellung verunsichert gerade ältere Verbraucher. Sie sind besorgt, ob sie im Alter die Kosten für ihre Pflege aufbringen können. Was sie regelmäßig nicht wollen ist, ihren

Kindern – insbesondere finanziell – zur Last zu fallen. In dieser Lücke der Verunsicherung tummelten sich 2013 zahlreiche übereifrige Vermittler von angeblichen „Pflegeversicherungen“. Verbraucher berichten wiederholt von ungewollten Telefonanrufen, in denen auf ein persönliches Beratungsgespräch zum Abschluss einer Pflegeversicherung regelrecht gedrängt wurde. Einzelne Vertreter sind sogar in „Drückermanier“ ganze Straßenzüge abgelaufen, um im Rahmen von so genannten Haustürgeschäften ihre Produkte in Sachen Pflege zu verkaufen.

Um Vorsorge für die privaten Aufwendungen in der Pflege zu treffen, kann im Einzelfall eine private Pflegezusatzversicherung durchaus nützlich sein. Auf keinen Fall aber empfiehlt sich der Abschluss für Jedermann. Die Verbraucherzentrale unterstützte im Berichtszeitraum zahlreiche interessierte Verbraucher bei der Entscheidungsfindung. Um Klarheit zu erhalten, welche Kostenfolgen im Pflegefall für sich und die Angehörigen entstehen können, empfahlen die Verbraucherschützer in einem ersten Schritt, sich über die aktuelle Rechtslage zu informieren. In allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale waren dazu die Verbraucherinformationen „Wann zahlen Kinder für die Heimunterbringung der Eltern?“ sowie „Wie werden Einkommen und Vermögen eines Heimbewohners zur Finanzierung des Heimplatzes berücksichtigt?“ erhältlich, die bei den Betroffenen auf reges Interesse stießen.

Um Verbraucher bei der privaten Vorsorge zu unterstützen, hat die Bundesregierung im Rahmen der letzten Reform der Pflegeversicherung eine staatliche Förderung privater Pflegezusatzversicherungen zum 1. Januar 2013 eingeführt. In einem kostenlosen Flyer wurden interessierte Verbraucher über die Voraussetzungen für die staatliche Förderung und die Leistungen der Verträge informiert. Interessierte erhielten Hinweise, worauf beim Abschluss eines derartigen Vertrages besonders geachtet werden sollte, wie die Zusatzversicherung zu bewerten ist und für wen sich letztlich der Abschluss des so genannten „Pflege-Bahr“ lohnt. Gerade Verbraucher, die bisher wegen Vorerkrankungen keine private Pflegeversicherung abschließen konnten, brachte die Möglichkeit der geförderten Pflegeversicherung Vorteile. Die Verbraucherschützer gaben aber auch zu bedenken, dass eine Privathaftpflichtpolice, der Berufsunfähigkeitsschutz und die private Altersvorsorge im Einzelfall Vorrang vor einer Pflegeversicherung haben.

Ein Vergleich der vorliegenden Angebote für eine staatlich geförderte als auch sonstige Pflegezusatzversicherung der privaten Versicherungswirtschaft lohnte sich in jedem Fall. Die Verbraucherzentrale

unterstützte insoweit interessierte Verbraucher bei der Entscheidungsfindung für oder gegen eine private Pflegezusatzversicherung auch mittels einer computergestützten Beratung hinsichtlich der Preise und natürlich vor allem der Leistungen.



Mitteldeutsche Zeitung 21.09.2013

Juni-Hochwasser 2013

Das Juni-Hochwasser 2013 in vielen Teilen Sachsen-Anhalts an Elbe, Saale und anderen Flüssen sowie der Deichbruch bei Fischbeck hatten nicht nur für die Betroffenen große Auswirkungen sondern auch auf die Arbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. In kürzester Zeit wurde gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen eine Telefon-Hotline eingerichtet, beworben und betrieben, die Hochwassergeschädigten eine erste Anlaufstelle sein sollte. Im Zeitraum vom 12.06. bis 16.08.2013 war die Telefon-Hotline von Montag bis Freitag jeweils von 9–16 Uhr geschaltet und es konnten insgesamt fast 1.400 Telefongespräche geführt werden. Insbesondere in den ersten Tagen standen Fragen zu Soforthilfen und sonstigen öffentlichen Förderprogrammen im Vordergrund. Viele Anrufer wollten die vom Hochwasser Betroffenen mit Sach- und Geldspenden unterstützen und fragten nach den entsprechenden Möglichkeiten.

Weitere Themen waren Fragen zum Mietrecht, zur Lebensmittelsicherheit, zur Beseitigung von Schäden am Haus, zu Sanierungs- und Reparaturleistungen. Auch die Fragen zu den Straßenzuständen in Überschwemmungsgebieten sowie zur Möglichkeit von Reisen in Hochwassergebiete bzw. der Stornierung von Reisen wurden an der Hotline gestellt. In den Folgewochen ging es vor allem um Detailfragen zu Ansprüchen aus Finanz- und Aufbauhilfen und um Ansprüche gegenüber den Versicherungen. Welche Versicherung leistet was, wer ist zuständig, was ist bei der Schadensmeldung zu beachten, was ist im Schadensfall zu tun, welche Schadennachweise müssen geführt werden, bis hin zum

möglichen Neuabschluss von Versicherungsverträgen, um sich zumindest zukünftig besser gegen Elementarschäden abzusichern.

Hauptsächlich ging es an der Telefon-Hotline um Fragen zu Soforthilfen, staatlichen Hilfsprogrammen, Finanz- und Aufbauhilfen sowie darum, wann, wo und wie diese zu beantragen sind. Beim Thema Versicherungen waren Schwerpunktfragen dazu welche Versicherungen bei Hochwasserschäden überhaupt leisten, was bei der Schadensmeldung zu beachten ist und welche Nachweise zu erbringen sind. Darüber hinaus ging es auch um den möglichen Neuabschluss von Elementarschadenversicherungen.

Die Erfahrungen an der Telefon-Hotline zeigen aber auch, dass viele Anrufer froh waren ein offenes Ohr zu finden, mit jemandem über ihre persönliche Probleme durch das Juni-Hochwasser 2013 sprechen zu können. Neben verschiedenen Vor-Ort-Aktionen in den betroffenen Überschwemmungsgebieten, bei denen sich Experten den vielen Fragen der Betroffenen stellten, haben sich die Verbraucherschützer an mehreren Telefon-, Leser- und Bürgerforen beteiligt, darüber hinaus in einigen Rundfunk- und Fernsehbeiträgen mitgewirkt. Begleitet wurden die Aktivitäten durch die Berichterstattung der lokalen und regionalen Presse. Es wurden verschiedene kostenfreie Verbraucherinformationen, auch auf der Homepage der Verbraucherzentrale zur Verfügung gestellt. Bei diesen vielfältigen Aktivitäten gab es Kooperationen mit Kommunen, Städten und Verbänden.

Die Hochwasser-Ereignisse 2013 nahm die Verbraucherzentrale zum Anlass das Thema Elementarschadenpflichtversicherung wieder intensiver zu bearbeiten, da dieser Versicherungsschutz nicht wie erforderlich überall vorhanden und gegeben ist. Dies zeigt sich an der entsprechenden Absicherung Betroffener, aber auch an einer Telefonumfrage bei Versicherern, die in der Regel in der höchsten Gefährdungsklasse 4 keinen Elementarschadenversicherungsschutz anbieten. Auch die Kündi-



Hochwasserberatung in Mukrena (Bild Gaby Conrad)

gungswelle bestehender Elementarschadenversicherungen durch die Versicherer ERGO und Allianz zeigen, dass ohne staatlichen Eingriff eine bessere Versorgung mit Elementarschaden nicht erzielbar ist. Zwar wurden zum Teil auch neue Versicherungsangebote unterbreitet, diese waren aber teurer und enthielten meist einen nicht unerheblichen Selbstbehalt für Überschwemmungsschäden. Unabhängig davon setzt sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt weiterhin auf verschiedenen Ebenen dafür ein, dass Hausbesitzer eine bezahlbare und mit angemessenem Leistungsumfang ausgestattete Elementarschadenversicherung abschließen können.

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt erwirbt Zonierungssystem für Überschwemmung, Rückstau und Starkregen (ZÜRS)

Nach langen Verhandlungen mit dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt Mitte 2013 im Rahmen eines Nutzungsvertrages die Lizenz zur Nutzung des ZÜRS LIGHT mit den entsprechenden Daten für Sachsen-Anhalt erworben.

Auf Grundlage dieser Daten aus ZÜRS haben die Verbraucherschützer die Möglichkeit für jede Adresse in Sachsen-Anhalt die entsprechende, vom GDV zugeordnete ZÜRS-Gefährdungsklasse zu ermitteln und anfragenden Verbrauchern mitzuteilen. Die in ZÜRS gebündelten versicherungsrelevanten Geodaten dienen der deutschen Versicherungswirtschaft zur Einschätzung des Überschwemmungsrisikos eines Standortes. Die jeweiligen Adressdaten sind in ZÜRS bezüglich der Hochwassergefährdung in Gefährdungsklassen, Bach- und/oder Inselzonen eingeteilt. Diese Gefährdungsklasse sagt aus, wie häufig statistisch gesehen das Risiko für eine Überschwemmung durch Hochwasser für die betreffende Adresse ist. Diese Daten sind auch für die Versicherungsberatung der Verbraucherzentrale wichtig, um einschätzen zu können, ob ein passender Elementarschadenversicherungsschutz überhaupt oder nur mit Einschränkungen abgeschlossen werden kann. Denn je höher die Gefährdungsklasse in ZÜRS ist, in der die jeweilige Adresse eingestuft ist, umso schwieriger und teurer kann es sein passenden Elementarschadenversicherungsschutz zu bekommen.

Die Versicherer berücksichtigen die Einstufung in ZÜRS für ihre Kalkulation bei entsprechenden Angeboten von Elementarschadenversicherungen.

Im Rahmen der computergestützten Versicherungsberatung der Verbraucherzentrale können nunmehr die ZÜRS-Daten genutzt werden, um für die jeweilige Adresse zu ermitteln, ob und welcher Versicherer Wohngebäude-Versicherungsschutz (mit Elementarschadenschutz) anbietet. Die Erfahrungen aus dem Beratungsalltag der Verbraucherschützer, aus Gesprächen mit Betroffenen

nach dem Juni-Hochwasser 2013 und Anfragen bei verschiedenen Versicherern zeigen, je höher die Gefährdungsklasse in ZÜRS ist, wird dies sehr unterschiedlich gehandhabt. Es gibt Versicherer, die entsprechenden Elementarschadenversicherungsschutz anbieten, andere Anbieter nicht oder nur mit Einschränkungen. In den persönlichen Beratungen gewann die Frage nach der Einordnung in die für das Grundstück zugeordnete ZÜRS-Gefährdungsklasse seit dem Juni-Hochwasser 2013 eine zunehmende Bedeutung. Zum einen für Fragen zum notwendigen Versicherungsschutz für Elementarschäden bei Wohngebäuden und Hausrat, zum anderen ging es dabei auch um den Kauf einer Immobilie oder die Mietung einer Wohnung, die an oder in der Nähe von Gewässern liegt. Mittels der zur Verfügung stehenden ZÜRS-Daten konnten die Verbraucherschützer so Auskunft zur jeweils zugeordneten Gefährdungsklasse geben.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bewarb mit mehreren Presseveröffentlichungen für ihr erweitertes Angebot, so zum Beispiel auch auf dem Sachsen-Anhalt-Tag 2013 in Gommern. Sie unterstützt damit nachhaltig die Initiative des Landes Sachsen-Anhalt „Sachsen-Anhalt versichert sich“.

Schneller Rat für die Flutgebiete

HOCHWASSER Verbraucherzentrale des Landes nutzt als erste bundesweit auch Daten der Versicherungsbranche.

VON KATRIN LÖWE

HALLE/MZ - Verbraucher in Sachsen-Anhalt können sich jetzt noch besser über Hochwassergefahren und Versicherungsmöglichkeiten informieren. Zum ersten Mal kann die Verbraucherzentrale seit diesem Sommer Auskunft geben, in welche Gefahrenklasse konkrete Grundstücke von Versicherungen eingeordnet werden. Sie sei bundesweit nach seinem Wissen die erste, sagte Sven Kretzschmar, Versicherungsexperte bei der Verbraucherzentrale.

In der Regel waren die Daten bislang bei

klasse 4, die statistisch alle zehn Jahre von Hochwasser betroffen ist, ein Prozent in Klasse 3, 15 Prozent in Klasse 2. Die Daten sind präzise: In einer Straße an der Saale in Halle findet man sowohl Gebäude in Gefahrenklasse 1 als auch in der 4.

Laut Versicherungswirtschaft sind 99 Prozent aller Häuser in Deutschland problemlos versicherbar. Auch in Gefahrenklasse 4 soll es nach Einzel-Prüfungen oft Möglichkeiten geben. Allerdings sinkt dort die Zahl der Partner, so Kretzschmar. „Internet-Anbieter ohne Außendienst werden das in der Regel nicht machen.“ Bei einem Beispiel

FLUT

Klare Empfehlung

Die Verbraucherzentrale wirbt wie Ministerpräsident

Mitteldeutsche Zeitung 14.08.2013

Darüber hinaus setzt sich die Verbraucherzentrale nach den Ereignissen des Juni-Hochwassers 2013 verstärkt wieder für die Einführung einer Elementarschadenpflichtversicherung in Deutschland ein. Dazu wurde allen Fraktionen im Landtag von Sachsen-Anhalt, den zuständigen Ministern und dem Ministerpräsidenten sowie allen Bundestagsabgeordneten aus Sachsen-Anhalt ein mehrseitiges Positionspapier der Verbraucherzentrale zugesandt und auch ein Gespräch mit der Justizministerin von Sachsen-Anhalt, Frau Prof. Dr. Kolb geführt. Im Ergebnis gibt es im Koalitionsvertrag nun einen Prüfvermerk zum Thema Elementarschadenversicherung, der zuvor auch schon in einem Beschluss der 84. Justizministerkonferenz thematisiert wurde.

Stichproben-Marktcheck Produktinformationsblätter Berufsunfähigkeitsversicherungen

Im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2013“ hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Berlin, Bremen, Rheinland-Pfalz und Thüringen einen Stichproben-Marktcheck von Produktinformationsblättern (PIB) bei Berufsunfähigkeitsversicherungen durchgeführt. Im Juli wurden insgesamt 14 PIB analysiert und anhand der gesetzlichen Vorgaben bewertet.

In der Regel entsprechen die untersuchten PIB den Buchstaben des Gesetzes. Allerdings erschweren zum Beispiel im Fließtext versteckte Informationen zu den Abschluss-, Vertriebs- und sonstigen Kosten die vom Gesetzgeber angedachte Transparenz, unterschiedliche Bezeichnungen, Überschriften und Untergliederungen darüber hinaus die Übersichtlichkeit. Auch der Umfang der PIB war in vielen Fällen zu lang. Weitere verschiedene Mängel waren bei einzelnen PIB zu finden.

Nach diesem Stichproben-Marktcheck kann festgestellt werden, dass das seit Juli 2008 gesetzlich vorgeschriebene PIB bei Versicherungen nicht zu einer gewissen Standardisierung und Vergleichbarkeit des Versicherungsproduktes geführt hat. Außerdem ist es schwierig überhaupt vor Abschluss eines Versicherungsvertrages an einen entsprechenden PIB zu gelangen. Der Gesetzgeber und die Aufsichtsbehörde sind deshalb gehalten, diesen Missständen nachzugehen und diese abzustellen. Auch ein einheitliches Muster für ein standardisiertes PIB anhand der gesetzlichen Vorgaben für jede Versicherungssparte wäre eine Lösung.

In der Versicherungsberatung der Verbraucherzentrale spielten Produktinformationsblätter im Zusammenhang mit dem Zustandekommen von Versicherungsverträgen dann eine Rolle, wenn es darum ging zu prüfen, ob beim Abschluss der entsprechenden Verträge die gesetzliche Vorschrift eingehalten oder ob dagegen verstoßen wurde.



Kalenderblatt November 2014

Umfrage Pfändungsschutzkonto und Kontoführungsentgelte

Nachdem der Bundesgerichtshof (BGH) zum Thema Pfändungsschutzkonto (P-Konto) und den entsprechenden unzulässig erhobenen Kontoführungsentgelten geurteilt hatte, hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2013“ im Mai 13 Sparkassen und 17 Volks- und Raiffeisenbanken, die in Sachsen-Anhalt tätig sind zum Thema „P-Konto und Kontoführungsentgelte“ angeschrieben. Nur 17 Kreditinstitute haben auf die Umfrage reagiert, aber nur 13 von 30 angeschriebenen Geldhäusern nahmen letztendlich an dieser Umfrage teil, davon zu 77 Prozent Sparkassen. Viele angeschriebene Kreditinstitute geizten mit Informationen zum P-Konto und dessen Kontoführungsentgelten nicht nur der Verbraucherzentrale sondern auch Verbrauchern gegenüber. Dadurch wurde kein klares Bild der wirklichen Praxis im Umgang mit dem P-Konto und den entsprechenden Kontoführungsentgelten deutlich. Von Transparenz nach der eindeutigen BGH-Rechtsprechung kann nicht gesprochen werden. Hintergrund könnte sein, dass vorhandene Missstände beim P-Konto nicht offenbart werden sollten. Verlierer dieser bedauerlichen Entwicklung sind wieder einmal die P-Konto-Inhaber, die auf Grund ihrer persönlichen Situation ein solches Konto führen müssen und dafür ggf. mehr als andere Kunden bezahlen als von der Politik gewollt und von der Rechtsprechung anerkannt. Auch die Rückerstattung unzulässig erhobener Kontoführungsentgelte wird recht unterschiedlich gehandhabt. Mal wird die volle Summe zurückerstattet, mal nur anteilig für 5 Monate oder erst nach individueller Prüfung berechtigter Ansprüche. Dies obwohl die BGH-Rechtsprechung aus Sicht der Verbraucherzentrale eindeutig ist und der Gesetzgeber keine zusätzlichen Belastungen für P-Konto-Inhaber gegenüber anderen vergleichbaren Girokonto-Inhabern gewollt hat. Hier muss der Gesetzgeber gegebenenfalls klare Regelungen für das P-Konto aufstellen. In den Anfragen und Beratungen bei der Verbraucherzentrale wurde ersichtlich, dass einige Banken und Sparkassen versuchen über erhöhte und unzulässige Kontoführungsentgelte sowie eingeschränkte Leistungen bei diesem Konto betroffene Verbraucher gegenüber anderen Kunden zu benachteiligen. Dies bestätigte das Ergebnis der Umfrage und zeigt, dass Handlungsbedarf seitens der Politik gefordert ist.

Weltverbrauchertag

Aus Anlass des Weltverbrauchertages 2013 widmete sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt der privaten Altersvorsorge, um die umfangreichen Erfahrungen aus vielen Beratungsgesprächen zu dieser Thematik aufzuzeigen. Insbesondere die Unsicherheiten vieler Verbraucher bei

der Riester-Rente bestätigen, dass private Altersvorsorge kein Selbstläufer ist. Gerade die Kritik an der Riester-Rente, vor allem wegen hoher und schwer durchschaubarer Kosten sowie ihrer Komplexität sollte den Gesetzgeber anregen, mit kleinen Vorgaben für mehr Transparenz bei den unterschiedlichen Produkten zu sorgen, um künftig auch eine Vergleichbarkeit zu ermöglichen. Damit könnte eine spätere Akzeptanz der privaten Altersvorsorge in der Bevölkerung verstärkt werden.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bot neben der persönlichen Vorsorgeberatung umfassende Informationen und notwendige Orientierungshilfen zum Thema Riester-Rente an. In den Beratungen zeigte sich immer wieder die starke Verunsicherung vieler Verbraucher, wenn es um das Thema Altersvorsorge ging. Gerade in Zeiten sinkender Zinsen für sichere Geldanlagen und Diskussionen um die Rente müssen solche Rahmenbedingungen geschaffen werden, die den Verbrauchern zeigen, wie wichtig und sinnvoll private Altersvorsorge ist.

Grauer Kapitalmarkt und unzulässige Bankgeschäfte

Klimafreundliche und nachhaltige Geldanlagen werden seit Jahren auch auf dem so genannten „Grauen Kapitalmarkt“ angeboten. Dabei handelt es sich um einen kaum regulierten und staatlich überwachten Kapitalmarkt. In Zeiten niedriger Zinsen bei sicheren Geldanlagen hoffen auch Kleinanleger mit scheinbar „risikoarmen“ Anlagen höhere Renditen zu erzielen. Das Beispiel Genußscheine von PROKON zeigt, dass mit einem Hauch von ökologisch nachhaltig beworbenen Geldanlagen Risiken in sich bergen, die den Anlegern nicht oder nur teilweise bewusst sind. Dies bestätigt sich in vielen Beratungen der Spar- und Anlageberatung der Verbraucherzentrale. Umfangreiche Werbungen für solche Anlagen an öffentlichen Verkehrsmitteln, in den Medien und per Postwurfsendung wecken auch die Neugier von Kleinanlegern, zumal es diese Produkte bei den Geldhäusern, die der staatlichen Aufsicht unterliegen meist nicht gibt. Bis zu 8 Prozent Zinsen lassen den Blick in die Vertragsbedingungen und -unterlagen verwässern, Risiken werden ausgeblendet. Erst wenn es Probleme mit solchen Anlagen gibt, werden die betroffenen Verbraucher hellhörig. In den Beratungsgesprächen bei der Verbraucherzentrale wird auf die konkreten Vertragsbedingungen eingegangen, die sich dann in einem anderen Licht darstellen, als der Anleger es bisher gesehen hat. Neben der fehlenden staatlichen Regulierung und Aufsicht kommt erschwerend hinzu, dass Produkte des Grauen Kapitalmarktes keinerlei Einlagensicherung wie Sparanlagen der Banken und Sparkassen haben. Dies ist vielen Verbrauchern überhaupt nicht bewusst, zumal sie obendrein davon ausgehen mit ihrer Investition in Windräder und erneuerbare Energien etwas Positives für die Umwelt zu tun.

Aber auch die „Königliche Reichsbank“ aus der Lutherstadt Wittenberg führt sein Einlagen- und Versicherungsgeschäft ohne Erlaubnis ungeachtet fort, trotz Untersagung durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) und der Anordnung zur Rückabwicklung solcher Geschäfte. Auch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt warnte auf ihrer Homepage mittels Pressemitteilung/-veröffentlichung sowie in einem Fernsehbeitrag davor, bei der „Königlichen Reichsbank“ Geld zu investieren, weil für diese Geschäfte keine erforderliche Erlaubnis vorliegt und keine Einlagensicherung existiert. Trotz behördlicher Anordnung und Ermittlung durch das zuständige Ordnungsamt, die Staatsanwaltschaft, der BaFin und der Warnung der Verbraucherzentrale sammelt die „Königliche Reichsbank“ weiterhin Geld mittels eines so genannten „Kapitalüberlassungsvertrages“ ein. Dadurch unterstützt der Kapitalüberlasser

mit seinen eingezahlten Geldern die Ziele des „Königreiches Deutschland“ und erwirbt somit laut Aussagen dieses Schein-Staates und dessen Schein-Bank auch die Möglichkeit ein neues Gemeinwesen mit aufzubauen und bestimmte Genussrechte wahrnehmen zu können. Ob und wann der Kapitalüberlasser sein Geld überhaupt zurückbekommt ist fraglich, gerade weil weiterhin ein unerlaubtes Einlagengeschäft betrieben wird und Anordnungen sowie Zwangsgelder ignoriert werden. Hier ist nicht nur der Gesetzgeber gefordert Rahmenbedingungen zu schaffen, sondern auch das konsequente Einschreiten der Strafverfolgungsbehörden und der Gerichte notwendig, um diesen Spuk zu beenden. Die Warnungen und Beratungen der Verbraucherzentrale zu diesem Thema allein können nur weitere Hilfsmittel sein, Verbraucher vor risikoreichen Anlageformen, in welcher Art auch immer, zu schützen.

The screenshot shows the homepage of 'Super Sonntag Wittenberg lokal'. The main navigation bar includes 'Lokalausgaben', 'Anzeigen', 'Veranstaltungen', 'Sonderausgaben', 'Ratgeber-Service', 'Jobs', and 'Verlag'. Below this, a list of regional areas is provided: Aschersleben, Bernburg, Dessau-Roßlau, Halle (Saale), Köthen, Mansfelder Land, Merseburg, Naumburg, Quedlinburg, Sangerhausen, Weißenfels, Wittenberg, Zeit, and 'Experten vor Ort'. On the left sidebar, there are sections for 'BILDER GALERIEN', 'LOKALE SONDERAUSGABEN', 'AKTUELLE AUSGABE ALS E-PAPER' (with a thumbnail of the newspaper), and 'E-PAPER ARCHIV DIE LETZTEN DREI AUSGABEN'. The main content area features a large black and white photograph of a man in a white fur coat and a man in a dark suit. Below the photo is a news article titled 'Warnung vor „Königliche Reichsbank“' by 'Verbraucherzentrale warnt: Unerlaubte Geschäfte!'. The article text reads: 'Wittenberg (red). Trotz der Untersagung eines ohne Erlaubnis betriebenen Einlage- und Versicherungsgeschäftes durch die zuständige Aufsichtsbehörde sowie deren Anordnung zur Rückabwicklung dieser Geschäfte, arbeitet das sogenannte „Königreich Deutschland“ und die „Königliche Reichsbank“ in Wittenberg unbeirrt weiter. Die

Super Sonntag 10.11.2013

Schuldner- und Insolvenzberatung

Die Stadt Halle bleibt auch 2013 ein lokaler Brennpunkt von Überschuldung. So weist die Stadt neben Bremerhaven, Offenbach, Wuppertal und Pirmasens mit einer Schuldnerquote von nun 17,57 Prozent auf Bundesebene den fünfthöchsten Anteil überschuldeter Bürger auf. Die Schuldnerquote stieg damit gegenüber 2012 um 0,63 Prozentpunkte. An diesen alarmierenden Zahlen ändert auch die gute Konjunktur in Deutschland leider nichts. Treffen kann es Jeden. Hauptgründe für die angestiegene Schuldnerquote sind Arbeitslosigkeit, Niedriglöhne, Krankheit, Trennung, Scheidung sowie zunehmend das falsche Konsumverhalten vieler Hallenser. Diese Ursachen sind auch die Hauptgründe für die Überschuldung und Zahlungsunfähigkeit der Bundesbürger. Bemerkenswert ist, dass die Schuldnerquote der Frauen mit 6,9 Prozent weiter zugenommen, die der Männer mit 12,9 Prozent abgenommen hat. Auch landen immer mehr Alleinerziehende in der Schuldenfalle. Eine gescheiterte Selbstständigkeit als Auslöser der Überschuldung spielt nur eine untergeordnete Rolle. Nach wie vor war auch 2013 die Nachfrage nach den Beratungsangeboten für die soziale Schuldner- und Insolvenzberatung sehr hoch. Dennoch hat sich die Beratungsstelle bemüht, die Wartezeiten so gering wie möglich zu halten. 2013 lagen die Wartezeiten in der Schuldner- und Insolvenzberatung bei 1 Woche bis 8 Wochen. Die Beratungsstelle verzeichnete bis zum 31.12.2013 insgesamt 1.179 laufende Vorgänge. Die Anzahl der Beratungsfälle in der sozialen Schuldnerberatung betrug bis zum 31.12.2013 insgesamt 542, die Anzahl der Fälle in der Insolvenzberatung 457. Außerdem wurden 180 Einmalberatungen durchgeführt. 178 Insolvenzfälle wurden nach Durchführung des gesetzlich vorgeschriebenen Schuldenbereinigerungsverfahrens abgeschlossen. 12 Fälle konnten außergerichtlich geregelt werden, dies sind ca. 21,36 Prozent der Insolvenzfälle. Der erneute Rückgang der Fälle, die mit einem Vergleich abgeschlossen wurden, ist deshalb zu verzeichnen, da die Gläubigeranzahl der Schuldner, die in das außergerichtliche Schuldenbereinigerungsverfahren einzubeziehen sind, stetig anwächst. Hatten die Schuldner bis 2005 durchschnittlich ca. 7 bis 10 Gläubiger, so beträgt die Anzahl der Gläubiger nun meist 15 und mehr. Zusätzlicher Beratungsbedarf entstand wiederum zum Gesetz über die Regelungen zum Pfändungsschutzkonto. Eine Finanzierung für die Umsetzung dieser Beratungsleistung erfolgte auch 2013 nicht. Im Berichtszeitraum wurden durch die Beratung zum Pfändungsschutzkonto ca. 350 zusätzliche Beratungen durchgeführt. Es wurden 336 Bescheinigungen ausgestellt. Weiterhin kommen die Schuldner mit Energie- und Mietschulden in die Beratungsstelle. Vorab muss

dann erst eine Regulierung dieser Schulden erfolgen, um Extremfolgen, wie Obdachlosigkeit zu vermeiden. Wenn der Schuldner in der Lage ist, diese laufenden Verbindlichkeiten zu bedienen, kann das Schuldenbereinigerungsverfahren begonnen werden. Oft muss der Schuldner, nicht selten in mehreren Beratungsgesprächen davon überzeugt werden, dass dieser vorrangig die monatlich anfallenden Miet- und Energiekosten zu bedienen hat. Diese Phase der Existenzsicherung des Schuldners dauert nicht selten ca. $\frac{1}{2}$ bis 1 Jahr. Des Weiteren wurden 162 Fälle mit Bescheinigung abgeschlossen. Das bedeutet, in 162 außergerichtlichen Einigerungsverfahren scheiterte dieses. 4 Fälle mussten mangels Mitwirkung abgebrochen werden. Nach wie vor arbeiten die Berater die Ursachen für die Überschuldung mit den Klienten unter sozialpädagogischen Aspekten gründlich auf, um eine erneute Ver-/Überschuldung zu vermeiden. Tendenziell ist erkennbar, dass die soziale Verarmung großer Bevölkerungsschichten, vor allem der Altersrentner weiter fortschreitet. Das pfändbare Einkommen der Schuldner liegt in den meisten Fällen weit unter den gesetzlich geregelten Pfändungsgrenzen. Gründe hierfür sind auch weiterhin die im Großraum Halle verbreitete Langzeitarbeitslosigkeit und der geringe Verdienst der Arbeitnehmer. Finanzielle Vermögensreserven sind nicht vorhanden. Eine finanzielle Hilfe über Dritte, etwa Familienmitglieder oder Bekannte ist nicht möglich. Beraten wurden auch ehemalige Selbstständige und in das gerichtliche Verbraucher- oder Regelinsolvenzverfahren geführt. Hauptursache der Überschuldung ehemaliger Selbstständiger ist in den meisten Fällen die mangelnde Kaufkraft der Konsumenten im Großraum Halle bedingt durch die schwierige wirtschaftliche Situation in diesem Gebiet. In diesem Zusammenhang sei aber auch erwähnt, dass nicht nur die schwierige wirtschaftliche Situation zur Überschuldung Selbstständiger geführt hat, sondern auch Außenstände gegenüber öffentlichen und privaten Gläubigern. Ein weiterer Grund sind fehlende betriebswirtschaftliche Kenntnisse der Selbstständigen. Nachgefragt wurden auch Beratungen zu Regelinsolvenzverfahren von Kleinunternehmern, die sich noch in der Selbstständigkeit befanden und eine sehr unübersichtliche Gläubigerstruktur aufweisen. Diesem Personenkreis wurden im Rahmen von Einmalberatungen notwendige und hilfreiche Hinweise und Informationen übermittelt. Im Jahr 2013 griffen die Gläubiger weiterhin zum Mittel der Zwangsvollstreckung, wie Kontopfändung, Immobilienversteigerung oder Sachpfändung. Im Rahmen des Beratungsprozesses arbeitet die Beratungsstelle trägerübergreifend mit anderen Beratungsstellen der Ehe-, Familien- und Erziehungsberatung, der Familienhilfe, der Schwangerschafts-, und Schwangerschaftskonfliktberatung und Drogenberatung zusammen. Die Mitarbeiter der Beratungsstelle prüfen

in den Beratungsgesprächen einzelfallbezogen notwendigen Hilfebedarf. Die Zusammenarbeit und Vernetzung erfolgt regelmäßig, um nur einige zu nennen, mit den Einrichtungen der Arbeiterwohlfahrt, der Caritas, dem Betreuungsservice des Rückenwind e.V., dem Paritätischen, der Evangelischen Stadtmission, dem Stadtinsel e.V., dem ASD Halle, der MLU – psychiatrische Abteilung. Diese Form der Zusammenarbeit wurde 2013 weiter vertieft. Zwischen den Beratungsstellen der Schuldnerberatung und dem Jobcenter wurde die Zusammenarbeit im Rahmen der bestehenden Kooperationsvereinbarung fortgeführt. Die Öffentlichkeitsarbeit ist ebenfalls ein fester Bestandteil der Tätigkeit der Beratungsstelle. So wurden zahlreiche Beiträge in Rundfunk und Presse zum Thema Überschuldung und Privatinsolvenz publiziert.

Verbraucherschutz im Bereich Lebensmittel

Die Verbraucherzentrale verfolgt im Rahmen des Projekts „Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung“ schwerpunktmäßig die Ziele: Förderung der Konsumkompetenz von Verbrauchern durch Beratung und Information und Schutz der Verbraucher vor Irreführung, Täuschung und gesundheitlicher Beeinträchtigung.

Das Projekt wird mit Mitteln des Ministeriums für Arbeit und Soziales Sachsen-Anhalt und des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz gefördert.

Schwerpunktthemen im Projekt waren 2013 versteckte Süßungsmittel, Marketingstrategien bei Speziallebensmitteln und die Novellierung des Kennzeichnungsrechts.

Auch 2013 war es oft wieder ein Spagat zwischen dem Arbeiten an Projektthemen und dem Reagieren auf aktuelle Skandale und Ereignisse. Im Frühjahr 2013 war es das nicht deklarierte Pferdefleisch in Fertiggerichten, bei dem verworrene Lieferwege und fehlende Eigenkontrollen problematisch in Erinnerung bleiben. Dann folgten im März zeitnah und fast zeitgleich Antibiotika im Putenfleisch, Schimmelpilzgifte in Futtermitteln und Milch sowie Betrug in der Eierproduktion.

Darüber hinaus musste auf Meldungen zu Benzol in Getränken, gesundheitsschädlichen Pyrrolizidinalkaloiden in Kräutertees und Tees, Perchlorat in Obst und Gemüse oder Gammelfleisch in der Wurst reagiert werden.

Individuelle Verbraucherberatung

Verbraucher werden in fünf Beratungsstellen, auf schriftliche Nachfrage und am Ratgebertelefon individuell beraten und unterstützt. Nachfragen beziehen sich häufig auf in den Medien angesprochene Themen/Skandale. Außerdem ging es beispielsweise um Fragen zu Gesundheitswerbung auf Lebensmitteln, zur Strahlenbelastung von grünem Tee aus Japan, Fragen zur Herkunft von Lebensmitteln, zur Hygieneampel in Gaststätten, zu Phosphatzusätzen bei Shrimps, aber vor allem zahlreiche Beschwerden bestimmten die persönliche Beratung: Beschwerden über Ebergeruch bei Fleisch und Hackfleisch im Supermarkt, über zu wenig Ziegenmilch in Ziegenkäse, über lästige und irreführende Werbung für Gesundheitsprodukte und vieles mehr. Einem Hinweis auf Betrug im Biobereich wurde nachgegangen und die Behörden eingeschaltet. Zur Unterstützung Hochwassergeschädigter wurde

Sparkasse unterliegt in Rechtsstreit

GIROKONTEN Die Verbraucherzentrale hat einen Prozess um die Kündigung von Pfändungskonten gewonnen.

VON SILVIA ZÖLLER

HALLE/MZ - Nach einem langen Rechtsstreit hat die Verbraucherzentrale jetzt Recht bekommen: Die Saalesparkasse wollte 2010 zahlreichen Kunden die Girokonten kündigen, sollten sie nicht ei-

Grundsatzentscheidung zum Kündigungsrecht bei Sparkassen erhofft, so Referentin Jana Brockfeld. Ins Rollen gekommen war der Stein vor fast drei Jahren, als Astrid Albrecht von der Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale in Halle über Kli-

Mitteldeutsche Zeitung 01.02.2013

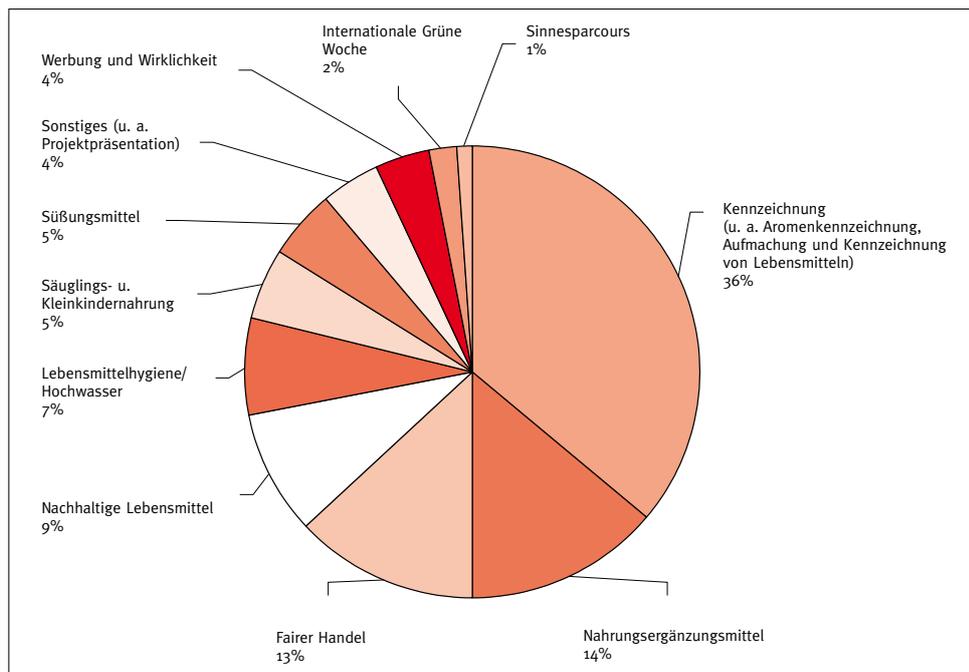
Informationsmaterial zum Thema Gesundheitsgefahren durch kontaminiertes Trinkwasser und überschwemmte Gärten und Lebensmittel erarbeitet und konkret dazu in den betroffenen Gebieten vor Ort beraten.

Vorträge und Bildungsveranstaltungen

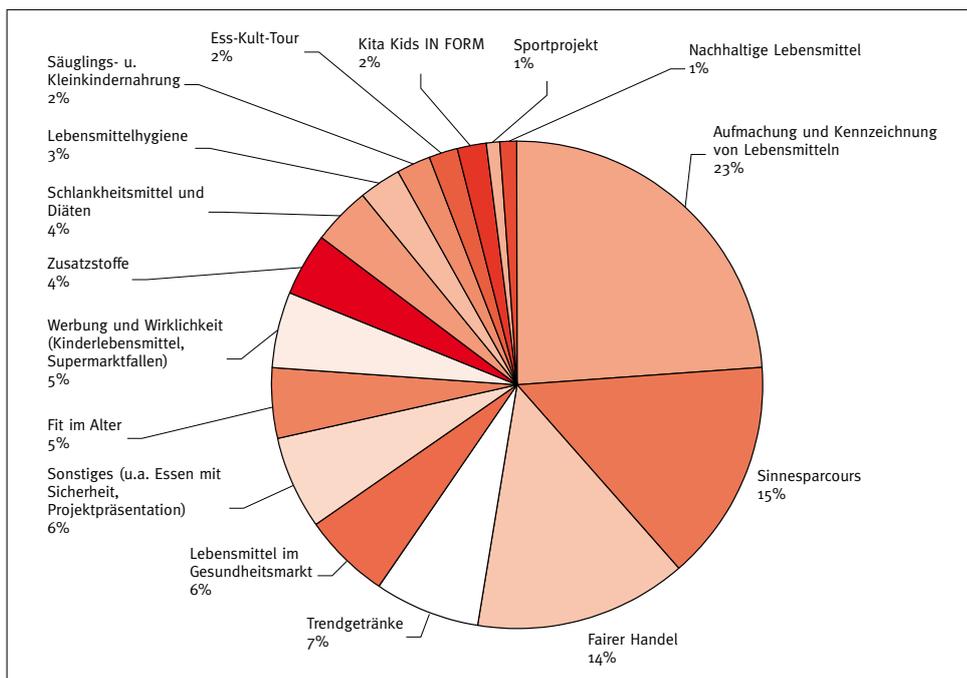
Der Schwerpunkt der Arbeit in diesem Projekt liegt in der aktiven Verbraucherinformation.

Vorträge zu aktuellen Themen wurden 2013 für Verbraucher, bei Multiplikatoren, bei Senioren und in Selbsthilfegruppen gehalten. Nachgefragt waren vor allem die Themen Lebensmittelkennzeichnung, Nahrungsergänzungsmittel und funktionelle Lebensmittel sowie Zusatzstoffe. Ein Vortrag bei der Festveranstaltung des Bundes der Lebensmittelchemiker im Öffentlichen Dienst in der Leopoldina in Halle widmete sich beispielsweise dem Thema „Trends und Entwicklungen in Lebensmittelrecht und Lebensmittelüberwachung aus Sicht der Verbraucherzentrale“.

Darüber hinaus wurden Bildungsveranstaltungen durchgeführt. Aufgrund der großen Nachfrage von Schulen und Institutionen wurden erfolgreiche Projekte aus den Vorjahren mit Mitteln des Landes fortgeführt: „MachBarTour – Trendgetränke – was ist dran, was ist drin?“, „Sinnesparcours – Knackig, duftig, bunt – Erlebniswelt Essen“, „Schokologie – immer fair bleiben – auch beim Naschen“ und „Werbung und Wirklichkeit“. Im Rahmen von IN FORM-Projekten des Bundes wurden weiter Seminare in Senioreneinrichtungen angeboten und die Projekte „Mehr Ernährungskompetenzen im Sport – Ernährungs- und Verbraucherbildung für Übungsleiter und Trainer“, „Ess-Kult-Tour: Spielerisch durch die Welt der Lebensmittel“ und Kita Kids IN FORM – Gut essen in der Kita“ vor allem in Veranstaltungen für Multiplikatoren vorgestellt. Bei den Projekttagen in Schulen geht es nicht um reine Wissensvermittlung, sondern um Erfahrungslernen, das unmittelbar an den Alltag der Schüler anknüpft und ein aktives Mitmachen erfordert.



Infostände, Ausstellungen (n=91)



Bildungsangebot: Vorträge, Veranstaltungen (n=190)

Interessenvertretung

Es werden Werbeversprechen hinterfragt und mit juristischen Mitteln gegen fragwürdige Werbung vorgegangen. Die Verbraucherzentrale setzt sich für eine verbraucherfreundliche Gesetzgebung bei Lebensmitteln ein und informiert Verbraucher über ihre Rechte und Ansprüche.

Verbraucherinteressen werden in verschiedenen landes- und bundesweiten vertreten.

Im Vordergrund der Arbeit im Projekt stehen Schwerpunktthemen, die problematische Entwicklungen im Lebensmittelmarkt aufgreifen oder aktuelle rechtliche Entwicklungen und ihre Folgen für die Verbraucher beleuchten.

„Verst(d)eckte Süßungsmittel in Lebensmitteln“

WHO und DGE empfehlen aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr als zehn Prozent der Gesamtenergiezufuhr in Form von zugesetztem Zucker zu sich zu nehmen. Das entspricht etwa 50 Gramm pro Tag für einen Erwachsenen. Tatsächlich verzehrt jeder Deutsche fast das Doppelte: nahezu 100 Gramm. Zucker ist in einer Vielzahl industriell verarbeiteter Lebensmittel zu finden. Er wird Lebensmitteln nicht nur wegen der Süße, sondern auch wegen seiner technologischen Eigenschaften zugesetzt. Er wirkt strukturgebend, wasserbin-

dend und damit konservierend und auch geschmacksverstärkend. Fisch- und Fleischkonserven sollen durch den Zucker ihre appetitliche Farbe behalten.

„Wieso sind im Produkt XY 45 Prozent Zucker, obwohl Zucker in der Zutatenliste nicht aufgeführt ist?“ Nachfragen in den Verbraucherzentralen wie diese waren Anlass mit einer bundesweiten Untersuchung die Zutatenlisten von Lebensmitteln nach „versteckten“ Süßmachern zu durchforsten.

Momentan gibt es keine Verpflichtung, den Zuckergehalt eines Lebensmittels zu deklarieren, es sei denn es wird mit einer Werbeaussage auf den Zuckergehalt Bezug genommen. Die Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV) schreibt die Nährwertkennzeichnung und damit die Angabe des Zuckergehaltes erst ab Dezember 2016 obligatorisch vor. Hinzu kommt, dass die Definition des Begriffes „Zucker“ in den verschiedenen Verordnungen unterschiedlich geregelt ist. Für die Nährwertkennzeichnung ist laut Nährwertkennzeichnungsverordnung (NKV) unter „Zucker“ die Summe aller Mono- und Disaccharide, die ein Lebensmittel enthält, zu verstehen. In der Zutatenliste dagegen wird unter Zucker nur gereinigte, kristallisierte Saccharose verstanden – das regelt die Zuckerartenverordnung. Eine weitere Problematik sind werbliche Auslobungen. „Wann darf beispielsweise mit einem reduzierten Zuckergehalt geworben werden und was heißt das genau?“

In dem bundesweiten Marktcheck wurden bei einer Stichprobe von 276 verarbeiteten Lebensmitteln die

eingesetzten Süßungsmittel analysiert und Werbeaussagen ausgewertet. Dabei wurden sowohl Fruchterzeugnisse, Getreideprodukte, Getränke, Milchprodukte und Eis sowie Süßwaren betrachtet.

Es zeigte sich, dass neben Zucker viele andere süßende Zutaten eingesetzt werden. Insgesamt wurden über 70 Begrifflichkeiten ausfindig gemacht. Dahinter verstecken sich verschiedene Zuckerarten, Zuckeraustauschstoffe sowie Süßstoffe. Zucker war zwar in vielen Produkten enthalten, aber er war in der Regel nur einer von mehreren süßenden Zutaten. Auch die Faustregel, dass viel Zucker im Lebensmittel enthalten ist, wenn er am Anfang der Zutatenliste aufgeführt ist, hilft nicht immer weiter. So enthielt eine gefüllte Waffel elf verschiedene Zutaten, die zum Zuckergehalt beitrugen und brachte es so auf 45,5 Gramm Zucker pro 100 Gramm. Mit Sorge ist zu beobachten, dass immer häufiger Fruktose als Zuckersersatz in Getränken und Lebensmitteln zu finden ist. Neben Unverträglichkeitsstörungen im Darm kann ein übermäßiger Konsum von Fruktose zu krankhaften Stoffwechseleränderungen führen und sich negativ auf Blutfettwerte, Leberverfettung und Gewichtszunahme auswirken. Ein weiteres Ergebnis: Gerade Kinder-Lebensmittel enthalten oft besonders viel Zucker. Ein als Kinderprodukt aufgemachter Zwieback enthielt die zehnfache Zuckermenge gegenüber einem herkömmlichen Zwieback und ein Knusperbrot, das laut Werbung „genau richtig als Snack für Kindergarten und Schule“ sein sollte, sogar die zwanzigfache Menge wie sonst üblich.

Selbst in Produkten, in denen Verbraucher keine süßenden Zutaten erwarten, wie etwa Leberwurst oder Soßenpulver, waren sie zu finden. In einem Krautsalat steckten 12 Prozent Zucker und in einem Bio-Ketchup „mit Apfeldicksaft, ohne Zusatz von Zucker“ sogar 20 Prozent.

Werbeaussagen wie „ohne Zuckerzusatz“ oder „ungesüßt“, vermitteln häufig den falschen Eindruck, ein Lebensmittel enthalte kaum oder gar keinen Zucker. So auch ein Cappuccino-Pulver „ungesüßt“, bei dem kein Zucker in der Zutatenliste auftauchte. Das Pulver enthielt 40 Prozent Zucker aus der Zutat Süßmolkenpulver. Bei Werbeaussagen zu reduziertem Zuckergehalt war die Frage womit verglichen wurde. Ein Fruchtaufstrich mit „40 Prozent weniger Zucker“ entpuppte sich bei einem Blick ins Regal als nicht weniger zuckerhaltig als andere Produkte, die zum Teil sogar weniger Zucker enthielten, aber nicht damit warben. Im Ergebnis wurde ein Forderungskatalog an Gesetzgeber und Lebensmittelüberwachung formuliert. Mit einer Pressemitteilung wurde die Öffentlichkeit informiert. Die enorme Medienresonanz zeigte, dass das Thema auf großes Interesse stieß.

Zur Verbraucherinformation vor Ort wurde ein Infostand entwickelt, der erstmalig beim Selbsthilfe

forum in Wittenberg und am Gemeinschaftsstand der Verbraucherzentralen bei der Internationalen Grünen Woche in Berlin zum Einsatz kam. Außerdem wurde eine App entwickelt, die kostenlos von zwei Stores heruntergeladen werden kann. So haben Verbraucher die Möglichkeit sich direkt im Geschäft über werbliche Auslobungen und die verschiedenen süßenden Zutaten zu informieren. Die App gibt es auch als Webversion auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen.



Faltblatt „Süßmacher unter der Lupe“

Gluten- und laktosefreie Lebensmittel – ein boomender Markt

Für Personen, die unter einer Unverträglichkeit von Milchzucker, auch Laktose genannt, leiden oder die das in Getreide enthaltene Klebereiweiß Gluten nicht vertragen, erleichtern eine zunehmende Vielfalt an laktose- oder glutenfreien Lebensmitteln und eine klare Kennzeichnung die Lebensmittelauswahl. Eine glutenfreie Ernährung ist für Zöliakiebetreffende die einzig wirkungsvolle Therapie gegen ihre Dünndarm-Erkrankung. Für gesunde Verbraucher haben laktose- oder glutenfreie Produkte aber keinerlei Vorteile.

Dennoch erwecken Hersteller und Händler immer häufiger den Eindruck, dass diese Produkte generell gesünder seien. So sollen auch Personen zum Kauf der teuren Spezialprodukte angeregt werden, die dafür gar keinen Bedarf haben. Dass diese Strategie aufgeht, zeigen Zahlen der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) in Nürnberg, wonach vier von fünf Haushalten laktosefreie Lebensmittel kauften, ohne dass es auch Betroffene gab. Waren früher Diätprodukte für Menschen mit Lebensmittelunverträglichkeiten wie Laktoseintoleranz oder Zöliakie überwiegend im Reformhaus oder im Versandhandel erhältlich, treten die Produkte heute einen Siegeszug durch die Supermarktregale an. Die Unternehmensgruppe Dr. Schär, Marktführer für glutenfreie Produkte in Europa, verzeichnete in den vergangenen drei bis vier Jahren ein jährliches Wachstum von 20 Prozent. Der Einzelhandelskonzern REWE brachte 2012 sogar eine neue Eigenmarke auf den Markt. Unter dem Namen „REWE frei von“ stehen laktose- und glutenfreie Produkte in seinen Supermärkten. Mediziner halten diese Entwicklung für eine Modeerscheinung, denn es gibt gar nicht so viele Zöliakiepatienten und Glutensensitive wie glutenfreie Produkte verkauft werden. Ob bei den so genannten Glutensensitiven tatsächlich Gluten Auslöser für die Beschwerden ist, ist außerdem wissenschaftlich umstritten. Der Glutenfrei-Trend kommt aus den USA. Dort werben Hollywood-Berühmtheiten für eine glutenfreie Ernährung. Die sei nicht nur generell gesünder, sondern würde auch beim Abnehmen helfen. Der Trend läuft mittlerweile auch europaweit auf Hochtouren und treibt zum Teil seltsame Blüten. So wird etwa in Spanien ein Mineralwasser, obwohl von Natur aus glutenfrei „sin gluten“ also ohne Gluten verkauft. Hierzulande werden beispielsweise auch Hartkäse und ungefüllte Schokolade als glutenfrei angeboten, wie ein Marktcheck der Verbraucherzentrale zeigte. Hartkäse enthält von Natur aus kein Gluten, bei reiner Schokolade regelt das die Kakaoverordnung. Auch Laktose ist in Hartkäse generell nicht enthalten, da die Laktose im Reifeprozess abgebaut wird. Die Werbung „laktosefrei“ rechtfertigt hier nicht den dafür im Marktcheck gefundenen nahezu doppelt so hohen Preis. Glutenfreie Produkte kosteten bis zu viermal

mehr als herkömmliche Lebensmittel. Für den Kauf dieser Lebensmittel sollte deshalb ein echter, ärztlich festgestellter Bedarf vorliegen.

Die Resultate des Marktchecks wurden mit einer Pressemitteilung veröffentlicht. Informationen zum Thema, ein Videoclip aus der Reihe Verbraucherschutz in 100 Sekunden sowie das Faltblatt „Laktosefrei, Glutenfrei - Auch eine Werbestrategie!“ zum Download wurden für Verbraucher im Internet unter www.vzsa.de zur Verfügung gestellt. Die Deutsche Zöliakie-Gesellschaft hat auf den Beitrag verlinkt.



Flyer „Laktosefrei, Glutenfrei“

Lebensmittelkennzeichnung – aktuelle Aspekte

Die im Jahr 2012 begonnene Verbraucherinformation zur Lebensmittelinformationsverordnung wurde 2013 fortgesetzt. Die Kennzeichnung von Lebensmitteln ist durch EU-Recht vorgegeben, so dass einheitliche Maßstäbe in allen Mitgliedstaaten der Europäischen Union gelten. Ab dem 13.12.2014 kommt eine neue EU-Verordnung zur Anwendung, die das Kennzeichnungsrecht modernisieren soll und bisherige Rechtsbereiche zusammenfasst. Die zunehmende Komplexität des Lebensmittelmarktes stellt sehr große Anforderungen an Verbraucher. Um die gewünschten Lebensmittel auswählen zu können, fehlt es häufig an transparenten Informationen. Anfragen in der Verbraucherzentrale zeigen, dass schon allein die Kennzeichnungspraxis bei der Verkehrsbezeichnung unbefriedigend ist und oft Fragen aufwirft. Rechtliche Vorgaben werden nicht immer eingehalten. So informieren sie nicht alle eindeutig über den wahren Charakter des Produktes, sind beschönigend oder sind so kleingedruckt, dass sie schwer zu finden sind. Durch die Vorgaben der neuen Lebensmittel-Informationsverordnung (LIVO) sollen Verbraucher demnächst auch von einer besseren Kennzeichnung profitieren können, z.B. durch Nährwertangaben, Herkunftsangaben für bestimmte Lebensmittel oder eine deutlichere Kennzeichnung von „Imitaten“. Lebensmittelkennzeichnung war das gefragteste Thema bei Vortragsveranstaltungen durch die Verbraucherzentrale (n= 46). Sowohl Multiplikatoren als auch Verbraucher – von Schülern bis hin zu Senioren – waren an dieser Thematik interessiert. Auch bei Veranstaltungen waren Infostände rund um das Thema Lebensmittelkennzeichnung der Schwerpunkt (n=26). Die Verbraucherzentrale beteiligte sich beispielsweise an der Internationalen Grünen Woche 2013 mit dem Thema Lebensmittelkennzeichnung in der BMELV-Sonderschau „Verbraucher und Landwirtschaft – Gemeinsame Verantwortung für Mensch, Tier und Umwelt“. Weiter war die Verbraucherzentrale mit diesem Thema u.a. bei Gesundheitstagen in Magdeburg und Aschersleben sowie beim Theater-Quartiersfest in Dessau vertreten. Am Informationsstand der Verbraucherzentrale bot sich die Möglichkeit, am Modell einer Cornflakes-Packung alle Kennzeichnungselemente und deren Bedeutung zu erfahren. Ein weiterer Schwerpunkt am Stand war die Verkehrsbezeichnung als Teil der Lebensmittelkennzeichnung, mit der Figur des Messedetektivs „Schau genau“. Dabei konnten Messebesucher anhand von konkreten Beispiels-Lebensmitteln erfahren, wie sie die Etiketten besser verstehen können. Die Begriffe auf den Produkten wurden gemeinsam entschlüsselt. Verkehrsbezeichnungen und Zutatenlisten standen im Mittelpunkt des Interesses nach dem Motto: Information anstatt Täuschung auf der Lebensmittelverpackung.

Neu entwickelt wurden in 2013 für die Infostände Quizplakate zu den Themen „Was steht auf dem Etikett?“, „Einkaufshilfe oder schöne Worte? – Die Verkehrsbezeichnung“, „Ohne Zusatzstoffe? – Verwirrspiel auf dem Etikett“, „Laktosefrei, Glutenfrei – Auch eine Werbestrategie!“

Zielgruppenspezifische Verbraucherinformation zum Thema Nahrungsergänzungsmittel

Verbraucher müssen nicht nur vor Irreführung, sondern auch vor möglichen gesundheitlichen Risiken, die von Nahrungsergänzungsmitteln ausgehen, geschützt werden. Das hat u.a. die in Kooperation mit den Behörden der Lebensmittelüberwachung in Sachsen-Anhalt durchgeführte Studie zum Vertrieb von Schlankheitsmitteln über das Internet gezeigt. Für Nahrungsergänzungsmittel, die beim Lernen helfen sollen, wird insbesondere um die Zeit der Einschulung herum Jahr für Jahr zweifelhafte Werbung gemacht. Besondere Probleme bereiten daneben nach wie vor Nahrungsergänzungsmittel, die bei Kaffeefahrten verkauft oder per Postzusendung oder als Beilage zu Gesundheitszeitschriften beworben und per Versandhandel an die meist älteren Verbraucher gebracht werden. Ein als Nahrungsergänzungsmittel per fragwürdigem Telefonabo vertriebenes Ginkgo-Präparat wurde von der Verbraucherzentrale zur Begutachtung an die Lebensmittelüberwachung übergeben. Es stellte sich heraus, dass es sich um ein nicht zugelassenes apothekenpflichtiges Arzneimittel handelte. Die notwendige Verschärfung der rechtlichen Rahmenbedingungen und Verbesserung des Vollzugs muss flankiert werden von Maßnahmen zur Verbraucheraufklärung. Die Verbraucherzentrale hat sich 2013 mit ihrer Aufklärungsarbeit in diesem Bereich noch stärker an spezielle Zielgruppen gewandt.

Nahrungsergänzungsmittel als „Gehirn-Doping“ zum Schulanfang

Ist mein Kind ausreichend mit den wichtigsten Nährstoffen versorgt, oder sollte ich zur Sicherheit auf Vitamintabletten & Co. zurückgreifen? Das fragen sich viele besorgte Eltern angesichts der zahlreichen Produkte extra für Kinder. Dabei ist eine Ernährung mit allen notwendigen Nährstoffen bei dem heutigen Lebensmittelangebot kein Problem. Die Verbraucherzentrale hat sich das aktuelle Angebot an Nahrungsergänzungsmitteln und diätetischen Produkten, die angeblich günstig auf die Gehirnfunktion, das Lernen und die Konzentration bei Kindern wirken sollen, im August 2013 angesehen. Sie heißen „Zappelex“, „Omega IQ Junior“ oder „AD(H)S Omega 3 Junior“ und enthalten als Hauptkom-

ponente Omega 3 Fettsäuren, teilweise in Kombination mit Omega 6 Fettsäuren ergänzt um verschiedene Vitamine und/oder Mineralstoffe. Als „Klugstoff für Kinder“, „Gehirnproteine“ oder sogar „ergänzende bilanzierte Diät zur Behandlung von AD(H)S“ preisen die Hersteller die Mittel an. Versprochen wird u.a. die Verbesserung der kognitiven Leistungen des Kindes. Die Stiftung Warentest hatte bereits 2012 solche Produkte als wenig geeignet beurteilt, weil ihr Nutzen nicht ausreichend belegt sei. Zu diesem Ergebnis war auch die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) gekommen. Nur wenige Werbeaussagen zur Entwicklung und Gesundheit von Kindern wurden von der EFSA bisher überhaupt zugelassen. Hiermit beworbene Nährstoffe, wie beispielsweise Eisen versprechen lediglich eine Gewährleistung der normalen Körperfunktionen. Eine Leistungsverbesserung kann außer bei einem echten Mangel – der vom Arzt festgestellt werden muss – durch eine Nährstoffgabe nicht erzielt werden. Dagegen wird eine Überversorgung mit Eisen, die bei gleichzeitigem Verzehr von verschiedenen angereicherten Lebensmitteln wie Frühstückscerealien und Säften schnell erreicht ist, mit einem erhöhten Risiko für Herz- und Krebserkrankungen in Zusammenhang gebracht. Für Omega-3-Fettsäuren wurden bei sehr hohen Aufnahmemengen in verschiedenen Studien ein erhöhter Cholesterinspiegel, eine Beeinträchtigung der natürlichen Immunabwehr sowie eine erhöhte Blutungsneigung beobachtet. Neben der unsinnigen Geldausgabe und möglichen gesundheitlichen Risiken ebnet das Bewusstsein, etwas – einnehmen zu müssen, um leistungsstark zu sein, außerdem den fragwürdigen Weg in eine „Doping-Kultur“. Im Fazit brauchen Kinder Nahrungsergänzungsmittel, die angeblich günstig auf Lernen und Konzentration wirken, weder zum Schulstart noch beim Wechsel auf die weiterführende Schule. Die Verbraucherzentrale hat auf diese Problematik u.a. in einem TV-Beitrag, und ausführlich mit einem Infotext im Internet hingewiesen. Die Thematik wurde außerdem jungen Eltern und Multiplikatoren bei einer Fachtagung des Landessportbundes anhand einer Produktausstellung nahe gebracht.

Senioren wurden insbesondere bei Veranstaltungen im Rahmen des Projekts „Fit im Alter“ landesweit und bei der Messe „Herbstzeitlose“ in Halle zur Problematik der Nahrungsergänzungsmittel informiert. Daneben waren Nahrungsergänzungsmittel bei mehreren Vorträgen vor speziellen Verbrauchergruppen und bei Vertretern der Lebensmittelüberwachung Thema. Ein Infostand zum Thema kam bei zahlreichen Veranstaltungen zum Einsatz, so bei Gesundheitstagen beim Landesverwaltungsamt, der Staatskanzlei und von Betriebsberufsschulen sowie beim Tag der offenen Tür einer Weiterbildungseinrichtung in Halle.

„Klugstoffe“ sinnlos

Speziell auf Kinder zugeschnittene Nahrungsergänzungsmittel sind überflüssig. Viele dieser Präparate werben damit, sich günstig auf die Gehirnfunktion, das Lernen und die Konzentration auszuwirken. Mit einer ausgewogenen Ernährung seien Schulkinder aber mit allen notwendigen Nährstoffen versorgt, erläutert die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Sie hat sich im August das aktuelle Angebot an Nahrungsergänzungsmitteln und diätetischen Produkten, die angeblich günstig auf die Gehirnfunktion, das Lernen und die Konzentration bei Kindern wirken sollen, angesehen.

Mitteldeutsche Zeitung 09.09.2013

Neues Aromenrecht bringt keine Transparenz für Verbraucher

Mit Neuregelung und Harmonisierung des Aromenrechts auf europäischer Ebene wird seit Januar 2011 nur noch zwischen natürlichen Aromastoffen und Aromastoffen unterschieden; die Kategorien naturidentische und künstliche Aromen wurden abgeschafft. Verbrauchern nützt diese Information wenig, denn sie lässt viel Raum für Unklarheiten. Kaum einer weiß, was hinter den Begrifflichkeiten steckt; die Mehrheit der Menschen interpretiert sie falsch und wird sogar teils in die Irre geleitet. Natürliche Aromen müssen so lediglich aus natürlichen Rohstoffen stammen, nicht aber von den Früchten, die etwa auf einem Fruchtjoghurt abgebildet sind. Für Konsumenten noch verwirrender ist beispielsweise der Begriff Erdbeeraroma auf der Zutatenliste. Er bedeutet nicht, dass das Aroma aus Erdbeeren gewonnen wird, sondern nur, dass es nach Erdbeere schmeckt. Lediglich die Bezeichnung natürliches Erdbeeraroma zeigt an, dass das Aroma

fast ausschließlich aus Erdbeeren gewonnen wurde. Zudem kann die Lebensmittelindustrie den Einsatz von Aromen weiterhin im Kleingedruckten der Zutatenliste verstecken. Auch die Zusammensetzung von Aromen bleibt weiterhin eine Black Box. Zusatzstoffe oder Lösungsmittel, die bei der Zusammenstellung zum Einsatz kommen, müssen nicht aufgeführt werden. Dabei führt die zunehmende Aromatisierung zu erkennbaren Problemen. Der intensive Geschmack von Aromen in Fertiglebensmitteln kann dazu verleiten, zu viel zu essen und begünstigt damit Übergewicht. Viele Lebensmittel sind überaromatisiert, das prägt das Geschmacksempfinden. Naturbelassenes schmeckt insbesondere Kindern nicht mehr. Die Verbraucherzentrale hat im Rahmen ihrer Medienarbeit, u.a. in einem TV-Beitrag auf diese Problematik hingewiesen. Verbraucher wurden bei landesweiten Aktionen sowie im Rahmen von Veranstaltungen zum „Tag der Regionen“ von den Fachberatern der Verbraucherzentrale zum Thema informiert. Darüber hinaus wurden Ausstellungen in Beratungsstellen der Verbraucherzentrale gezeigt.



Klimaausstellung in Gruson-Gewächshäusern in Magdeburg

Informationsangebot zu Pestiziden für Verbraucher

Im Berichtsjahr 2013 erfolgte eine vollständige Überarbeitung der Informationen zu Pestiziden und Pestizidrückständen im Internet. Die Microsite „pestizidwissen.de“ wurde abgeschaltet und die Kerninhalte in die Homepage des Gemeinschaftsauftritts der Verbraucher-

zentralen eingearbeitet. Das neue Informationsangebot ist auf die nachstehenden Kernbereiche begrenzt: Rechtliche Regelungen, die Rückstandsproblematik – Höchstgehalte, Kontrollen und Risiken – und Empfehlungen für Verbraucher. Zahlreiche Links führen interessierte Leser zu weitergehenden Dokumenten, z. B. zu den Gesetzestexten oder zu den Berichten der amtlichen Lebensmittelüberwachung.

Der Focus der Informationen über Pestizide wird damit auf die am stärksten nachgefragten Themenfelder gelegt.

Das Thema Nacherntebehandlung von Zitrusfrüchten war ein in der Vorweihnachtszeit gefragtes Thema. Hierzu war die Verbraucherzentrale an einem Beitrag von ZDF Zoom beteiligt und konnte so ein breites Publikum erreichen.

IN FORM Projekt „Mehr Ernährungs-kompetenzen im Sport – Ernährungs- und Verbraucherbildung für Übungsleiter und Trainer“

Eine Arbeitsgruppe aus acht Verbraucherzentralen entwickelt im Rahmen des Projekts ein Bildungspaket für Übungsleiter und Trainer im Breitensport.

Es soll in Kooperation mit den Sportbünden und Sportverbänden des Deutsche Olympischen Sportbundes (DOSB) in die Aus- und Weiterbildung eingegliedert werden und für Interessierte gut zugänglich sein.

Das Bildungspaket besteht zum einen aus Seminarmodulen, die in der Aus- und Fortbildung von Trainern und Übungsleitern eingesetzt werden sollen. Zweiter Baustein wird ein selbsterklärendes Schaelement sein, das Vereine beispielsweise bei Wettkämpfen und Veranstaltungen präsentieren können. Als drittes Element des Bildungspaketes wird ein E-Learningpaket aufgebaut, das an bestehende Internetangebote der Landessportbünde andocken soll. Alle Bausteine des Bildungspaketes werden praxisnah und handlungsorientiert aufbereitet. Im November 2013 stellte die Verbraucherzentrale den Prototyp der Seminarmodule beim Landessportbund Sachsen-Anhalt vor, Einsatzmöglichkeiten wurden besprochen und erste Testeinsätze durchgeführt.

IN Form Projekt: „Fit im Alter – Gesund essen, besser leben“

Die „Fit-im-Alter-Kurse“ wurden auch im Jahr 2013 durch die Senioren wieder gern besucht und in Sachsen-Anhalt bei Gruppen der Volkssolidarität, der Arbeiterwohlfahrt, der Landfrauen, des DRK, von Selbsthilfegruppen sowie Seniorenvereinen durchgeführt.

Die Senioren bekamen Tipps zur Lebensmittelauswahl

und erfuhren Wissenswertes über die Kennzeichnung von Lebensmitteln und Etikettenschwindel. In den Kursen wird außerdem immer wieder das Thema Nahrungsergänzungsmittel angesprochen und deren Werbeaussagen und Vertriebsmethoden kritisch hinterfragt. Viele Senioren haben ein verstärktes Interesse daran, anbieterunabhängige und wissenschaftlich fundierte Informationen zu konkreten Produkten zu erhalten. Im Januar 2013 wurden die Ergebnisse der Erhebung „Essen auf Rädern“ in einem umfassenden Bericht veröffentlicht. Anlass der Untersuchung war die Bekanntmachung des Qualitätsstandards der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) „Essen auf Rädern“ mit dem Ziel, dass sich mehr Anbieter für diese Form der Qualitätssicherung und die Erhöhung der Kundenzufriedenheit interessieren. Auch wenn die Untersuchung (30 Menüs im Test) nicht repräsentativ war, so gab es deutliche Abweichungen von den Anforderungen des DGE-Qualitätsstandards in allen untersuchten Qualitätsbereichen. Als Hilfe bei der Auswahl eines geeigneten Menüdienstanbieters wurde eine Checkliste „Essen auf Rädern“ zusammengestellt.

Bewährte Projekte aus den Vorjahren weiter stark nachgefragt

Von Schulen waren weiter die Projekte zum Thema Trendgetränke, zum Fairen Handel und der Sinnesparcours besonders stark nachgefragt. Das Projekt „Mach-Bar-Tour – Trendgetränke, was ist drin, was ist dran?“ richtet sich an Schüler der 7. bis 10. Klassen. Landesweit wurden Projektstage durchgeführt und dabei Werbeversprechen, Inhaltsstoffe und Umweltaspekte von Trendgetränken wie Energy-Drinks, isotonischen Sportlerdrinks, BubbleTea thematisiert. Der Workshop der Verbraucherzentrale „Schokologie – immer fair bleiben – auch beim Naschen“ beschäftigt sich mit den Prinzipien des fairen Handels. In den Veranstaltungen setzten sich Schüler der 5. bis 7. Klassen mit dieser Thematik auseinander. Anlässlich der bundesweiten Fairen Woche reiste die Fair Tour 2013, eine Informations- und Bildungstour zum Fairen Handel, durch Sachsen-Anhalt. Die Verbraucherzentrale begleitete die Tour mit einem Infostand. Auch in Beratungsstellen der Verbraucherzentrale wurden im Rahmen der Fairen Woche Veranstaltungen angeboten. „Sinnesparcours – Knackig, duftig, bunt – Erlebniswelt Essen“ – Der Parcours der Sinne bietet Schülern die Möglichkeit an fünf Sinnesstationen Lebensmittel zu erleben und hierbei das Zusammenspiel der Sinne zu erkennen. An den Tischen, passend zu den fünf Sinnen „Sehen“, „Hören“, „Riechen“, „Schmecken“ und „Tasten“ erfahren sie bei entsprechenden Tests durch eigenes Ausprobieren, dass z.B. die Nase für den Geschmack benötigt wird, dass man Essen auch hören

und durch „Begreifen“ Lebensmittel erkennen kann. An Beispielen wird gezeigt, wie im Supermarkt mit den Sinnen der Kunden gearbeitet wird.



Schulanfangmesse in Dessau

Ausstellung Klimaschutz beim Essen und Einkaufen

Die Ausstellung zeigt sehr anschaulich, was Produktionsverfahren, Lebensmitteltransporte und Ernährungsweisen mit dem Klimaschutz zu tun haben. Sie wurde 2013 wieder bei zahlreichen Veranstaltungen eingesetzt. Im Rahmen der Aktionswoche „7 Tage Zukunft“ waren die Fachberater der Verbraucherzentrale u.a. anlässlich der Auftaktveranstaltung im Magdeburger Ministerium für Umwelt und Landwirtschaft vertreten und die Ausstellung kam landesweit zum Einsatz.

Energieberatung

Hochwasser im Land Sachsen Anhalt Energieberater im Vor-Ort-Einsatz

Die erneute Überschwemmung großer Gebiete Sachsens-Anhalts im Juni 2013 nahmen die Energieberater der Verbraucherzentrale zum Anlass unkompliziert kostenlose Beratungen für Hochwasseropfer anzubieten. In persönlichen Beratungsgesprächen wurden fachliche Informationen vermittelt, um betroffene Verbraucher in die Lage zu versetzen, sachlich richtige Entscheidungen treffen zu können, welche Maßnahmen in welcher Reihenfolge ergriffen werden müssen, um Bauschäden zu vermeiden. Allgemeingültige Empfehlungen wurden in Informationsmaterialien publiziert, die über die örtlichen Beratungsstellen und das Beratungsmobil in den Hochwassergebieten verteilt wurden. In Schönhausen, Mukrena, Groß Rosenburg, aber auch in Halle und Magdeburg und vielen anderen Orten informierten die Energieberater fachlich versiert. Viele Reparaturen boten dabei die Chance auf eine energetische Verbesserung und waren häufig durch staatliche Förderungen nur unwesentlich teurer.

Auf Anregung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt genehmigte das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) die kostenlose Durchführung von Detail-Checks für Flutopfer.

verbraucherzentrale Energieberatung

Nasse Wände dämmen nicht – Richtig sanieren mit dem Detail-Check.

Gutschein für einen kostenlosen Detail-Check

Viele Verbraucher sind von den aktuellen Überflutungen betroffen. Vor der Sanierung empfiehlt es sich, einen Energieberater der Verbraucherzentrale zu Rate zu ziehen – direkt bei Ihnen zu Hause.

Der Detail-Check gibt anbieterunabhängige Empfehlungen zu den Themen:

- Umgang mit Feuchteschäden
- Ersatz der Heizungsanlage inklusive des Kessels
- Fassadensanierung und Dämmung
- Aufzeigen von Fördermöglichkeiten

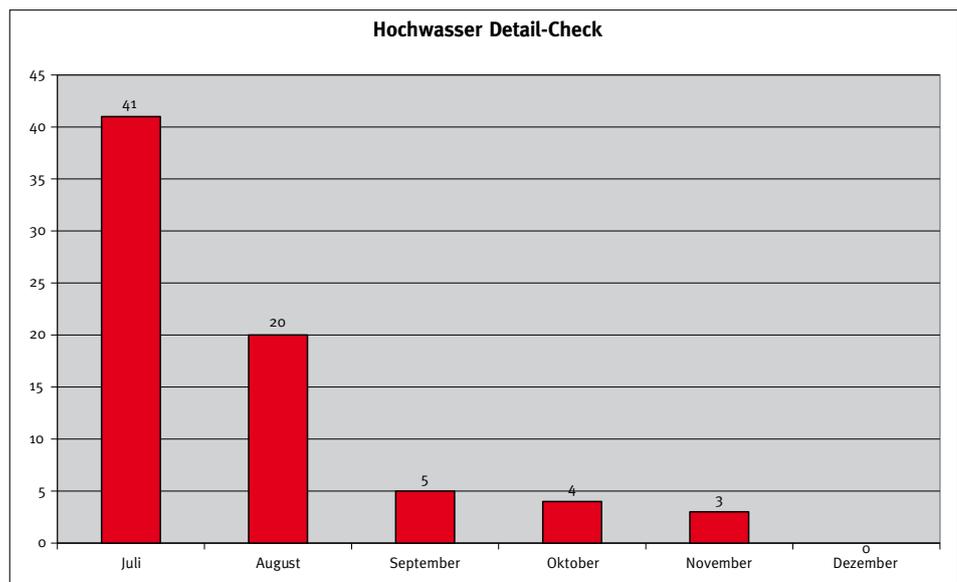
Achtung! Kein Gutachten

Mehr Informationen gibt es auf:
www.verbraucherzentrale-energieberatung.de
 Terminvereinbarung und Telefonberatung unter:
0800 – 809 802 400

Gefördert durch:
 Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
 aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Gutschein kostenloser Detail-Check

Bei diesem Angebot kam der Energieberater ins Haus, schätzte dort die vorgefundene Situation ein und erstellte einen ausführlichen Bericht zu den empfohlenen Maßnahmen. Bis zum Jahresende nahmen 73 betroffene Bürger, davon allein einundvierzig im Juli das Angebot an.



Statistik Detail-Checks

Luxusgut Energie: Wie lange können wir unsere Stromrechnung noch bezahlen?

„Energiewende und Verbraucherinteressen“ unter dieser Überschrift stand nicht nur eine Veranstaltung der Friedrich-Ebert-Stiftung am 16.05.2013 in der Händelhalle, zu der die Energiereferentin der Verbraucherzentrale einen Vortrag hielt, sondern auch zahlreiche weitere Veranstaltungen und Medienanfragen. Auch die Stellungnahme eines Entwurf des Ministeriums für Wissenschaft und Wirtschaft vom 18.07.2013 zum Energiekonzeptes des Landes Sachsen-Anhalt wurde durch die Verbraucherzentrale in Bezug auf eine sozial ausgewogenen Gestaltung kritisch hinterfragt.

Denn neben zahlreichen Vorteilen, wie der Unabhängigkeit von Erdöl und Erdgas, die Jahr für Jahr teurer werden und der Möglichkeit zur eigenen Energieerzeugung, die dem Wunsch der Verbraucher nach mehr Unabhängigkeit entgegen kommt, entstehen durch die hohen Kosten, die der Energiewende zugeschrieben werden, auch gravierende Nachteile gerade für Privathaushalte und Kleinbetriebe.

Deshalb fordert die Verbraucherzentrale neben der Gewährleistung der Versorgungssicherheit und mehr Prozesstransparenz, die Kosten sozial gerecht zu verteilen. Die Energiewende ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe. Wirtschaft und Bürger müssen zukünftig entsprechend ihrer wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit an den Kosten der Energiewende beteiligt werden. Es gilt verstärkt Anreize für mehr Energieeffizienz zu setzen. Um den steigenden Energiepreisen entgegen zu treten ist der Wechsel des Anbieters nur eine Option für Verbraucher. Die beste Antwort auf steigende Preise, knapper werdende

Ressourcen und den Klimawandel heißt Energieeffizienz. Sie verringert den Energiebedarf, senkt die Kosten und verbessert die Lebensqualität.

Um auch sozial benachteiligten Verbrauchern den Weg in die Beratungsstelle zu ebnen, sind alle Beratungsleistungen im Rahmen des Energieprojektes für diese Verbrauchergruppe kostenlos. Verstärkt hat sich die Verbraucherzentrale im Berichtsjahr um den Kontakt mit Jobcentren bemüht, mit dem Ziel die dortigen Berater zu sensibilisieren und ihre Klienten auf die Energieberatung der Verbraucherzentrale aufmerksam zu machen. Gerade die steigenden Kosten der Unterkunft, verursacht durch einen hohen Heizenergieverbrauch belasten den öffentlichen Haushalt. Immerhin ist die Kilowattstunde Gas im Durchschnitt in Sachsen-Anhalt mit durchschnittlich 8,27 Cent nach dem Saarland am zweit teuersten in Deutschland (Quelle: <http://www.gaspreistabelle.de>). Die gestiegenen Stromkosten treiben einkommensschwache Haushalte in die Schuldenfalle, da die Differenz zwischen dem Regelbedarf für Energie* für Hartz-IV-Empfänger und den Stromkosten ständig

wächst. Am 01.01.2013 wurde das ALG II um 2,14 Prozent (acht Euro) auf 382 Euro angehoben, gleichzeitig sind zu Jahresbeginn die Strompreise in der Grundversorgung im Schnitt um etwa 12 Prozent gestiegen.



Flyer „Stromsparen im Haushalt“

Im Verbraucheralltag bieten deshalb landesweit zwölf kompetente Ingenieure und Architekten, die als Berater im Projekt des Bundeswirtschaftsministeriums unter Vertrag stehen, Rat und Hilfe zum effizienten Energieeinsatz.

Energieberatung

In 2013 nutzten die Verbraucher Sachsen-Anhalts die Angebote der Energieberatung in den landesweit 14 Beratungsstellen und 22 Beratungstützpunkten durch die Architekten und Ingenieure der Fachrichtungen Heizungstechnik sowie Bauingenieurwesen, sei es in der persönlichen Beratung, durch die Inanspruchnahme der Vorortberatung, der Energie-Checks, durch die Teilnahme an Vorträgen oder bei Kurzberatungen auf Messen.

Sowohl bei der telefonischen, als auch bei der Online-Beratung des Bundesprojektes beteiligten sich Energieberater aus Sachsen-Anhalt.

- ...❖ Stationäre Energieberatung:
Beratungen in allen Beratungsstellen sowie Beratungstützpunkten der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt nach Terminabsprache in einem persönlichen Beratungsgespräch anbieterneutral und individuell zu allen Fragen des effizienten Energieeinsatzes.
- ...❖ Problemorientierte Energieberatung direkt zu Hause – Detail-Check (FMO):
Vertiefte Individualberatung am Objekt, wenn die Probleme in der Energieberatung in den Räumen der Verbraucherzentrale nicht abschließend geklärt werden konnten.
- ...❖ Energie-Checks (Bestandsaufnahme zu Hause):
Mit den Energie-Checks können sich Verbraucher einen Überblick über ihre gegenwärtige Energiesituation und Energieeinsparmöglichkeiten verschaffen.
Dazu kommt der Energieberater direkt ins Haus und nimmt stromverbrauchende Geräte und die Heizungsanlage/Warmwassererzeugung unter die Lupe.
Weil sich die Bedürfnisse von Mietern und Eigentümern stark unterscheiden, werden für verschiedene Wohnsituationen verschiedene Checks angeboten. Bei dem Brennwertcheck erhalten Verbraucher die Möglichkeit, die Einstellung ihrer Öl- oder Gasbrennwertkessel in den Wintermonaten überprüfen zu lassen.
- ...❖ In Kooperation mit den anderen Bereichen der Verbraucherzentrale weckten die Energieberater der Verbraucherzentrale auf Messe- und Infoständen das Interesse am Themenfeld Energie.



Immobilienmesse Stendal

Das EEG und Energiepreiserhöhungen, aber auch sehr konkrete Fragen wie zum Einsatz von Brennholz, der Möglichkeit Heizkosten zu sparen und zum richtigen Heizen und Lüften wurden von Presse, Funk und Fernsehen gern aufgegriffen.

Umgezogen? Umgedacht! – ein Klimaprojekt für Neubürger

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligt sich im Verbund mit den Verbraucherzentralen der Länder Hamburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland sowie dem Ökoinstitut Freiburg an diesem vom Bundesumweltministerium im Rahmen der Nationalen Klimaschutzinitiative geförderten Modellprojekt.

Bürger, die ihren Wohnort wechseln, befinden sich in einer Umbruchsituation, in der alte Gewohnheiten aufgegeben und zahlreiche Entscheidungen in verschiedenen Bereichen des Alltags neu getroffen werden müssen. Um zu erreichen, dass Neubürger bei diesen Entscheidungen Klimaschutzaspekte mit berücksichtigen, bietet das Projekt „Neustart fürs Klima“ kostenfreie Beratung zu klimaschonenden Angeboten am neuen Wohnort. Schwerpunktthemen sind Mobilität und Energie.

Die Neustart-Modellkommune Halle (Saale)

Am 16. Mai 2013 fiel in der Neustart-Modellkommune Halle (Saale) der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt der Startschuss für das Projekt, für das Oberbürgermeister, Bernd Wiegand die Schirmherrschaft übernahm.

Unterstützt wird das zweiköpfige Neustart-Team von der Verwaltung der Modellkommune auch bei der Verteilung der Neustart-Pakete, dem Medium zum Erstkontakt mit den Neubürgern. Bereits bei ihrer Anmeldung erhalten Neu-Hallenser in den Bürgerservicestellen der Stadt hiermit Informationen zu den Neustart-Angeboten der Verbraucherzentrale.

Der Kooperation mit der Kommunalverwaltung kommt in diesem Projekt nicht zuletzt deshalb eine große Bedeutung zu, da angestrebt wird, in der Projektphase gewonnene Erfahrungen und Erkenntnisse auch nach Projektende bei der zielgruppengerechten Ansprache im Rahmen kommunaler Klimaschutzmaßnahmen zu berücksichtigen. Im Rahmen eines Workshops, der am 8. Oktober 2013 in der Verbraucherzentrale stattfand, betonte der Leiter des Dienstleistungszentrums Klimaschutz in diesem Zusammenhang das Interesse der Stadt Halle an der erfolgreichen Etablierung von „Neustart fürs Klima“ als Beitrag zur Verbesserung der Klimabilanz privater (Neubürger-)Haushalte zur Umsetzung des Integrierten Kommunalen Klimaschutzkonzeptes der Stadt Halle. Während des Workshops beteiligten sich außerdem der Referent für Grundsatzfragen

der Stadt Halle, Vertreter der Dienstleistungszentren Bürgerengagement und Wirtschaft, der Fachbereiche Planen und Umwelt, der Pressestelle der Stadt sowie des Stadtmarketings an einer konstruktiven Diskussion über Schnittmengen der verschiedenen Bereiche der Kommunalverwaltung mit dem Neustart-Projekt und Vorschläge für die Zusammenarbeit.



Messestand Klima-Projekt

Neustart-Beratung

Zu Projektbeginn entstand ein umfangreiches lokalspezifisches Beratungsangebot für Neubürger zu klimafreundlichen Angeboten in den Bereichen Mobilität, Energiesparen und Konsum. Um Neubürgern diese Informationen ohne Hürden zugänglich zu machen, wurden beispielsweise Beratungen zu ausgewählten Themen an Infoständen im Ratshof oder in Studentenwohnheimen durchgeführt. Seit Dezember des Jahres 2013 beteiligt sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mit anderen Verbundpartnern außerdem an der Entwicklung eines neuen Beratungsmodells. Das Modell entspricht dem Konzept der aufsuchenden Beratung und sieht eine Kombination aus dem Basis-Check der Energieberatung und der Neustart-Beratung vor.

Neu-Hallenser

Mit dem Ziel der Erprobung von Strategien zur Ansprache der Zielgruppe Neubürger, wurden im Jahr 2013 Informationsstände an neuen Orten sowie neue Veranstaltungsformate getestet.

Als Beispiele genannt seien thematische Aktionen im Ratshof, Beratungen zum Strom- und Heizenergiespa-

ren für Studenten direkt im Wohnheim, ein Rundgang über den Bioabendmarkt mit Verkostung ökologisch erzeugter Lebensmittel aus der Region sowie geführte Radtouren, die zum Erkunden neuer Wege einladen, auf denen Neubürger im Alltag klimafreundlich unterwegs sein können.

RADFAHRT

Einladung zur Tour in den Klimagarten

HALLE/MZ - Die Verbraucherzentrale und der halesche Regionalverband des Allgemeinen Deutschen Fahrradclubs veranstalten heute eine Radtour zum Klimagarten am Weinberg-Campus. Vor allem Neu-Hallenser sind angesprochen. Die Aktion ist Teil des Projekts „Neustart fürs Klima“.

Mitteldeutsche Zeitung 12.09.2013

Darüber hinaus ermöglichte die Kooperation mit Netzwerkpartnern, das Projekt „Neustart fürs Klima“ der Verbraucherzentrale auf großen Veranstaltungen, wie dem Welcome-Day für zukünftige Studenten zum Laternenfest oder der Feierlichen Immatrikulation der neuen Studenten an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg vorzustellen.

Verbraucherzentrale in den Medien

„Wir beraten, informieren und unterstützen Verbraucher. Anbieterunabhängig, sachkundig und verständlich.“ So ist es auf der Startseite des Internetauftritts der Verbraucherzentrale unter www.vzsa.de zu lesen. Eine Selbstverpflichtung, die jeden Tag aufs Neue erfüllt werden muss. Die aktuellen Entwicklungen der modernen Medienwelt und die Bedürfnisse der Verbraucher sorgen für Veränderungen in der Arbeit. Immer aktueller, thematisch vielfältiger und nutzerfreundlicher wird das eigene Internetportal, ergänzt durch einen periodischen Newsletter für eingetragene Nutzer. So ist die Verbraucherzentrale längst zum eigenen Nachrichtenmedium geworden, mitunter sogar mit bewegten Bildern über YouTube.

Insgesamt wurden im Jahr 2013 durch die Landesgeschäftsstelle und die Beratungsstellen 221 Pressemitteilungen herausgegeben. Registriert wurden mehr als 600 Medienkontakte, darunter Liveinterviews, Recherchegespräche, Telefonforen und Internetchats.

Allein der durch Eigenrecherche ermittelte Medienspiegel umfasst 490 Medienveröffentlichungen. Aus Kostengründen erfolgte keine Resonanzrecherche über einen externen Dienstleister, ohnehin würde auch damit nur ein unvollständiges Bild über die tatsächlichen Veröffentlichungen über Print, Radio, TV oder Online erreicht werden.

Die Nachfrage der Journalisten nach Informationen war auch 2013 wieder intensiv. So wurden vor den Veröffentlichungen 403 fachliche Anfragen und Recherchewünsche von Journalisten bearbeitet. Die Informationen der Verbraucherzentrale fanden über die Auskünfte der Experten ihren Weg in die Zeitungen, ins Radio, Fernsehen und ins Internet.

Print

Zahlreiche Gespräche mit Pressevertretern führten zu mehr als 290 Artikeln und Berichten in den beiden großen Tageszeitungen des Landes wie „Mitteldeutsche Zeitung“, „Volksstimme“ sowie in „BILD“, hinzu kommen Artikel in weiteren Tageszeitungen oder Wochenzeitungen aber auch in reichweitestarken Anzeigenblättern wie „Magdeburger Kurier“, „Super-sonntag“, „Generalanzeiger“, „Sonntagsnachrichten“, „Wochenspiegel“ oder „Salzwedeler Rundschau“ als auch zahlreiche weitere Veröffentlichungen in der „Altmarktzeitung“ und den Amtsblättern der Kreise und Kommunen oder Fachzeitschriften.

Trotz weiter sinkender Druckauflagen bei den Tageszeitungen können auch für 2013 für die Verbraucherinformationen in der Presse Leserkontakte in einer dreistelligen Millionenhöhe hochgerechnet werden. Statistisch gesehen war die Verbraucherzentrale an jedem dritten Tag in einem großen Printprodukt vertreten. Hinzu kommen zahlreiche Kontakte über die jeweiligen On-lineportale der Zeitungen und Zeitschriften.

Hörfunk

57 mal war der Rat der Experten der Verbraucherzentrale bei aufgezeichneten Telefon- und Reporterinterviews und in Live-Sendungen im Hörfunk gefragt. Zumeist im MDR, bei MDR Sachsen-Anhalt das Radio, bei MDR Info, jump und Sputnik, aber auch bei den populären privaten Hörfunksendern Radio Brocken, radioSAW sowie den nichtkommerziellen Angeboten und Bürgerradios.

Fernsehen

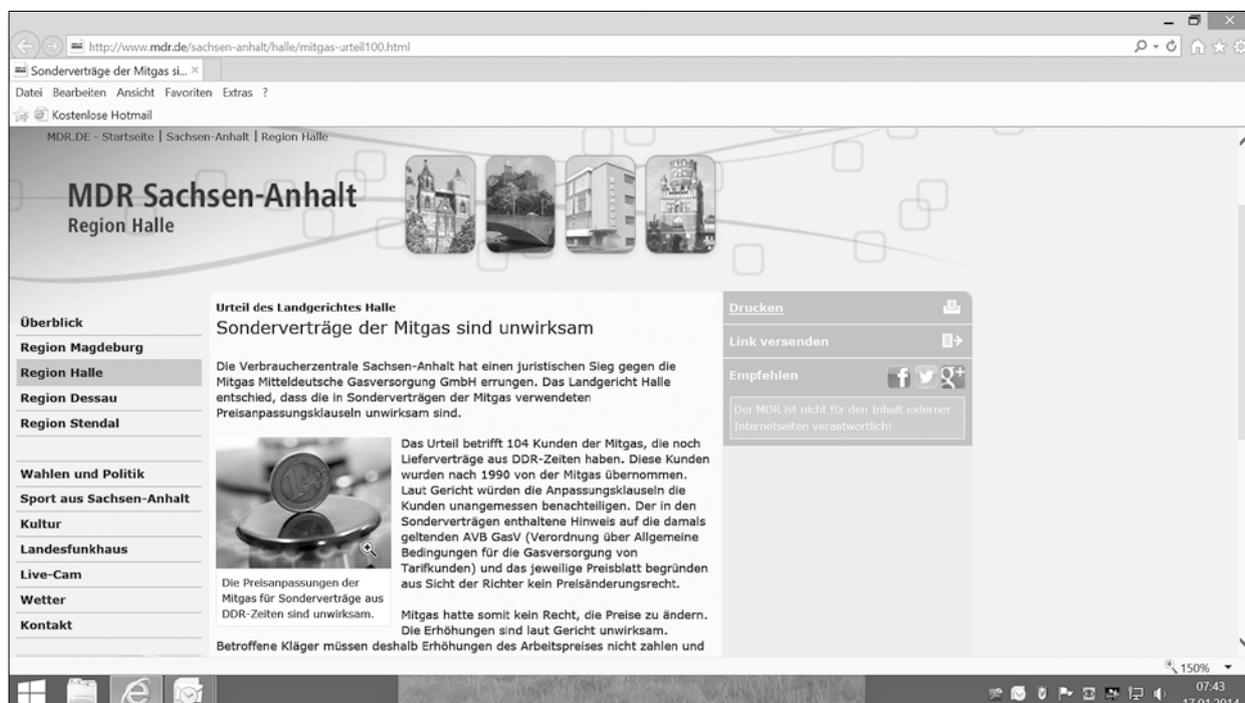
66 mal suchten Fernsehjournalisten mit Kamerateam oder im Studio die Sachkunde der Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt für Fernsehinterviews und Beiträge. Das gilt für die Nachrichtensendungen (Sachsen-Anhalt heute) und für die Ratgeberformate im Programm.

Online

Immer mehr Beiträge der Verbraucherzentrale wurden auf den Netzangeboten der Medien, in Spezial- und Fachportalen oder bei Behörden, Verwaltungen, und anderen Organisationen übernommen und weiterverbreitet (u. a. sachsen-anhalt.de, halle.de, echte-abzocke.de, abzocknes.de, teltarif.de, hallanzeiger.de, halleforum.de).



Mitteldeutsche Zeitung 13.02.2013



MDR Sachsen-Anhalt Online

Zahlen – Daten – Fakten

Mehr als 130.000 Verbraucher ließen sich im Jahr 2013 durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beraten, nutzten die Informations- und Bildungsangebote, fragten um Rat bei Aktionen oder erwarben Broschüren und Ratgeber der Verbraucherzentrale.

	2013
Persönliche Beratungen	31.104
- davon telefonisch	6.558
- davon schriftlich/elektronisch	4.783
Auskünfte/Selbstinfo/Verweise/Verkäufe	30.464
Teilnehmer an Bildungsangeboten	5.786
Informationskontakte bei Aktionen	68.728

Verbraucherkontakte 2013

Verbrauchertelefon

Die Fortsetzung der Kooperation mit den Verbraucherzentralen Thüringen und Brandenburg am „Verbrauchertelefon“ (0900) 1 77 5 77 0 (1,00 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise abweichend) bedeutete für Rat Suchende insbesondere im ländlichen Raum die Möglichkeit diese Dienstleistung von Montag bis Freitag als Beratungsalternative in Anspruch zu nehmen.

Ratgebertelefon Lebensmittel/Ernährung

Für Fragen zu Lebensmitteln und Ernährung wurde für Sachsen-Anhalt weiterhin eine Telefonberatung unter (0180) 5 70 66 00 (0,14 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreis max. 0,42 Euro/Minute) angeboten.

Broschüren/Ratgeber/ Verbraucherinformationen

Mehr als 120 informative Titel von „Altersvorsorge richtig planen“ bis „Zeitmanagement im Alltag“ umfasst das Broschürensoriment der Verbraucherzentrale. In allen Beratungsstellen können die Titel im Direktkauf erworben oder per Telefon beziehungsweise per Internet bestellt werden. Zu den meistgefragten gehörten Titel wie „Patientenverfügung“ und „Lebensmittel-Lügen“. Eigene themenbezogene Verbraucherinformationen (Flyer) ergänzen das Angebot.

Infoveranstaltungen und Aktionen

Auch 2013 nutzten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale zahlreiche öffentliche Veranstaltungen und Termine zur Verbraucherinformation, darunter den Weltverbrauchertag, Welternährungstag, Weltumwelttag, das Landeserntedankfest und den Sachsen-Anhalt-Tag. Ziel aller Informationsauftritte und Präsentationen war es, durch die Thematisierung aktueller Probleme weitere präventive Verbraucherarbeit zu leisten und im öffentlichen Raum den unmittelbaren Gesprächskontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern des Landes zu suchen sowie auf das Leistungsangebot der Verbraucherzentrale hinzuweisen. Auch an zahlreichen regionalen Veranstaltungen wie Infobörsen, Fachmärkten oder Messen nahmen die Berater aktiv vor Ort auch außerhalb der Beratungszeiten teil.

Mit zahlreichen Organisationen und Einrichtungen Sachsen-Anhalts kooperierte die Verbraucherzentrale bei der Teilnahme an Aktionen beispielsweise mit der Landesmedienanstalt, mit Mietervereinen, mit der kassenzahnärztlichen Vereinigung Sachsen-Anhalt. Tage der offenen Tür in den Beratungsstellen, sowie Aktionstage zur Vorsorge gehörten ebenfalls zum Dienstleistungsangebot.



Mit Mobi in die Hochwassergebiete Juni 2013



Messe Herbstzeitlose in Halle

Gremienarbeit

Auch in organisationsübergreifenden Gremien arbeiten Fachleute der Verbraucherzentrale zur Interessenvertretung und als Sachkundige mit. Darunter z. B.: Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission, Fachbeirat der Stiftung Warentest, Beirat der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Sachsen-Anhalt, Patientenvertretung, im Landesgremium des Sozialministerium nach § 90 a SGB V, Landes-Arbeitskreis Ernährung, Verkehrsentwicklungsplan Halle (Saale).

Mitarbeiter der Verbraucherzentrale waren in den Einigungsstellen zu Wettbewerbsstreitigkeiten bei den Industrie- und Handelskammern (IHK) des Landes tätig. Außerdem sind Mitarbeiter in verschiedenen Arbeitsgruppen und Gremien beim Verbraucherzentrale Bundesverband aktiv.

Etat 2013

Einnahmen	Euro
Einnahmen aus Beratungen, Telefonberatung, Broschürenverkauf, Mitgliedsbeiträgen, Sonstiges und Restsumme aus 2012	221.100,23
Ministerium für Arbeit und Soziales des Landes Sachsen-Anhalt institutionelle Förderung	1.100.000,00
Ministerium für Arbeit und Soziales des Landes Sachsen-Anhalt Projektförderung	292.300,00
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) Projektförderung	287.398,00
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit Projektförderung	83.887,82
Stadt Magdeburg, Umweltamt Projektförderung	22.935,70
Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt für Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	84.305,40
Stadt Halle, Sozialamt für Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	111.110,00
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) Kostenerstattung für diverse Projekte	32.347,82
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) Zuschuss für Energieberatung	70.593,73
Weitere Projekte	21.349,11
Kommunale Zuwendungen	55.400,00
Spenden	8.942,06
Einnahmen gesamt	2.391.669,87
Ausgaben	
I. Personalausgaben	
Institutioneller Haushalt	1.130.761,11
Landes-Projekt Ernährung	261.091,72
Bundes-Projekt Klima (ohne Gemeinkosten)	69.538,78
Bundes-Projekt Ernährung (ohne Gemeinkosten)	123.578,67
Bundes-Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (ohne Gemeinkosten)	89.839,53
Projekt Klima Magdeburg	18.641,37
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	172.262,78
Sonstige Projekte	14.768,36
II. Sachkosten	
Institutioneller Haushalt	293.156,42
Landes-Projekt Ernährung	36.935,14
Bundes-Projekt Klima (ohne Gemeinkosten)	8.346,72
Bundes-Projekt Ernährung (ohne Gemeinkosten)	24.790,75
Bundes-Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (ohne Gemeinkosten)	21.275,34
Projekt Klima Magdeburg	3.315,03
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	30.267,85
Sonstige Projekte	3.264,22
Ausgaben gesamt	2.301.833,79
Differenz	
Einnahmen – Ausgaben	89.836,08*

- * Die Differenz entstand durch
- Mehreinnahmen aus zusätzlichen Projekten und eingesparten Kosten infolge nicht besetzter Stellenanteile
- Die Differenz reduziert sich um 6.298,12 Euro durch
- Rückzahlung nicht verausgabter Mittel

Kommunale Zuwendungen

	2012	2013
Zuwendungen von Städten und Landkreisen	Euro	Euro
Altmarkkreis Salzwedel	4.500,00	4.500,00
Stadt Aschersleben	2.000,00	2.000,00
Stadt Bitterfeld-Wolfen	1.000,00	1.000,00
Landkreis Anhalt-Bitterfeld	4.000,00	4.000,00
Burgenlandkreis	5.000,00	5.000,00
Stadt Halberstadt	1.000,00	0,00
Landkreis Harz	3.500,00	3.500,00
Stadt Merseburg	500,00	500,00
Landkreis Saalekreis	1.500,00	1.500,00
Stadt Sangerhausen	7.400,00	7.400,00
Landkreis Stendal	12.000,00	12.000,00
Stadt Zeitz	4.000,00	4.000,00
Gemeinde Barleben	13.110,00	10.000,00
	59.510,00	55.400,00
Weitere Zuwendungen		
Stadt Halle - Fachbereich Soziales zweckgebunden für Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	111.110,00	111.110,00
Stadt Magdeburg zweckgebunden für Projektförderung	0,00	22.935,70
Spenden		
Saalesparkasse	5.112,92	5.112,92
Öffentliche Versicherungen Sachsen-Anhalt	3.500,00	3.500,00
weitere Einzelspenden	490,30	329,14
Produktspende von Microsoft für Software mit einem Gesamtwarenwert von US\$ 88.018		
	120.213,22	142.987,76
Geldwerte Leistungen: Mietfreie Räume		
Stadt Wittenberg, Stadt Bitterfeld-Wolfen, Stadt Salzwedel, Stadt Sangerhausen, Gemeinde Barleben		

Arbeitsgemeinschaft (Arge)

der Verbraucherzentralen von Brandenburg, Thüringen und Sachsen-Anhalt
 „Gemeinsames Verbrauchertelefon“, beendet zum 30.06.2013

	2012	2013
Einnahmen	Euro	Euro
Einnahmen Arge	23.620,35	13.081,07
Gutschriften Arge	35,20	27,47
Umsatzsteuer	3.703,71	2.367,49
Einnahmen, gesamt	27.359,26	15.476,03
Ausgaben		
Provider-Kosten	6.349,39	3.862,53
Rückbelastungen	159,45	62,21
Abrechnungspauschale	1.008,44	504,20
Auszahlungen an die 3 Vertragspartner	13.505,54	6.785,07
Vorsteuer	1.498,48	957,19
Umsatzsteuer-Zahllast	2.206,45	1.947,28
Sonstige Ausgaben	1.983,50	988,93
Ausgaben, gesamt	26.711,25	15.107,41
Differenz		
Einnahmen - Ausgaben	648,01	368,62*

* für noch offene Steuererklärung 2013

Organisation

Vorstand

- ...✚ Marco Tullner, Vorsitzender
- ...✚ Prof. Dr. Armin Willingmann, stellvertretender Vorsitzender
- ...✚ Dr. Verena Späthe, MdL
- ...✚ Dr. Ralf Gladigau
- ...✚ Dieter Mika
- ...✚ Hannelore Siebert

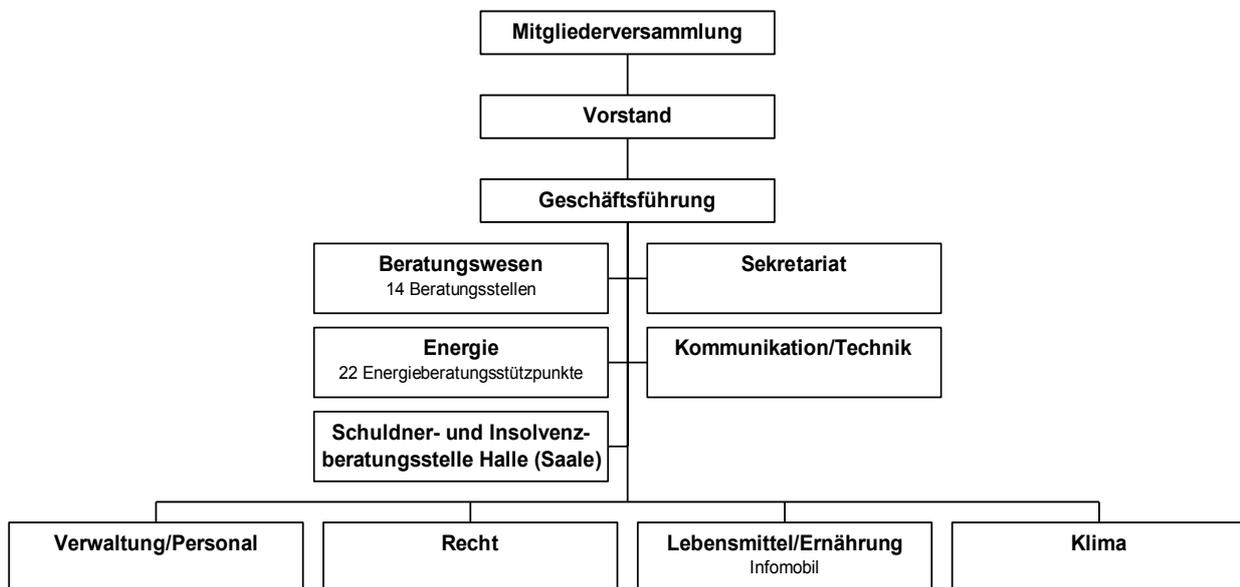
Mitglieder

- ...✚ Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
- ...✚ Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
- ...✚ Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesverband Sachsen-Anhalt
- ...✚ Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
- ...✚ Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
- ...✚ Evangelische Bildungsstätte Alterode e.V.
- ...✚ Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.
- ...✚ Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e.V.
- ...✚ Verband für Wohneigentum Sachsen-Anhalt e.V.

7 Einzelmitglieder

Mitgliedschaften

- ...✚ Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. Berlin
- ...✚ Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
- ...✚ Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Halle e.V.
- ...✚ Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
- ...✚ Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
- ...✚ Evangelische Bildungsstätte Alterode e.V.
- ...✚ Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.
- ...✚ Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz – Kehl



Mitarbeiter

18 Vollzeitbeschäftigte
26 Teilzeitbeschäftigte

Honorarkräfte

13 Rechtsanwälte
14 Energieberater

Betriebsrat

Andreas Peterson
Diane Rocke
Sybille Schwarz

Stand: Dezember 2013

Beratungsstellen

Beratungsstelle Aschersleben

06449 Aschersleben, Herrenbreite 9
 Terminservice: Tel. (03473) 80 52 96
 Öffnungszeiten Di 10-13/14-18 Uhr
 Do 10-13 Uhr
 Energieberatung 2. Mi 14-18 Uhr

Beratungsstelle Barleben

39179 Barleben, Ernst-Thälmann-Straße 22
 Terminservice: Tel. (0391) 5 43 99 79
 Öffnungszeiten Di 10-13/14-17 Uhr
 Energieberatung 4. Di 17-18.30 Uhr

Beratungsstelle Bitterfeld

06749 Bitterfeld-Wolfen, Markt 7
 Terminservice: Tel. (0340) 21 28 90
 Öffnungszeiten 3. Di 10-13/14-18 Uhr
 Energieberatung 2. Do 14-18 Uhr

Beratungsstelle Dessau

06844 Dessau-Roßlau, Johannisstraße 17
 Terminservice: Tel. (0340) 21 28 90
 Öffnungszeiten Di+Do 10-13/14-18 Uhr
 Energieberatung Mi (nach Vereinbarung)
 Lebensmittelberatung Di 14-18 Uhr

Beratungsstelle Halberstadt

38820 Halberstadt, Dominikanerstraße 17
 Terminservice: Tel. (03941) 44 25 76
 Öffnungszeiten Di 10-13/14-18 Uhr
 Do 14-18 Uhr
 Energieberatung 2.+4. Di nach Vereinb.

Beratungsstelle Halle (Saale)

06108 Halle (Saale), Oleariusstraße 6 b
 Postanschrift: Steinbockgasse 1
 Terminservice: Tel. (0345) 2 98 03 11
 Öffnungszeiten Mo 10-13 Uhr
 Di 10-13/14-18 Uhr
 Do 10-13/14-18 Uhr
 Energieberatung Mo/Mi nach Vereinb.
 Lebensmittelberatung Di 14-18 Uhr

Schuldner- und Insolvenzberatung Halle

06108 Halle (Saale), Steinbockgasse 1
 Terminservice: Tel. (0345) 2 98 03 73
 Öffnungszeiten Mo 14-18 Uhr
 Mi 9-12/14-18 Uhr

Beratungsstelle Magdeburg

39104 Magdeburg, Breiter Weg 32
 Terminservice: Tel. (0391) 5 43 99 79
 Öffnungszeiten Mo 10-13 Uhr
 Di+Do 10-13/14-18 Uhr
 Energieberatung Mi 14-17.30 Uhr
 Lebensmittelberatung Di 14-18 Uhr

Beratungsstelle Merseburg

06217 Merseburg, Markt 1
 Terminservice: Tel. (0345) 2 98 03 11
 Öffnungszeiten 2.+4. Do 10-13/14-18 Uhr
 Energieberatung 2. Mi 14.45-17.45 Uhr

Beratungsstelle Naumburg

06618 Naumburg, Neustraße 47
 Terminservice: Tel. (03441) 25 11 36
 Öffnungszeiten 2. Mo 12-18 Uhr
 Energieberatung 1.+3. Mo 16-18.30 Uhr

Beratungsstelle Salzwedel

29410 Salzwedel, An der Mönchskirche 7
 Terminservice: Tel. (03901) 2 51 53
 Öffnungszeiten Di 10-13/14-18 Uhr
 Do 14-18 Uhr
 Energieberatung 1.+3. Mi 14-17 Uhr

Beratungsstelle Sangerhausen

06526 Sangerhausen, Schützenplatz 8
 Terminservice: Tel. (03464) 27 08 64
 Öffnungszeiten Di 10-13/14-18 Uhr
 Energieberatung 2. Do 16-18 Uhr

Beratungsstelle Stendal

39576 Stendal, Jacobikirchhof 2
 Terminservice: Tel. (03931) 71 54 57
 Öffnungszeiten Mo 14-18 Uhr
 Di 9.30-13/14-17.30 Uhr
 Energieberatung 2.+4. Mo 14-17 Uhr
 Lebensmittelberatung Di 14-18 Uhr

Beratungsstelle Lutherstadt Wittenberg

06886 Wittenberg, Pfaffengasse 18
 Terminservice: Tel. (03491) 40 21 08
 Öffnungszeiten Di 10-13/14-18 Uhr
 Do 14-18 Uhr
 Energieberatung 1.+3. Di 14-18 Uhr
 Lebensmittelberatung Do 14-18 Uhr

Beratungsstelle Zeitz

06712 Zeitz, Altmarkt 9
 Terminservice: Tel. (03441) 25 11 16
 Öffnungszeiten Di 10-13/14-18 Uhr
 Do 14-18 Uhr
 Energieberatung 3. Di 15-18 Uhr

Energieberatung: Nur mit Terminvereinbarung unter: **Tel. (0800) 809 802 400¹⁾**

Energieberatungsstützpunkte

Außerdem wird **Energieberatung** in folgenden Stützpunkten angeboten:

Stützpunkt Bad Bibra

Verbandsgemeinde, Bahnhofstraße 2 a
 Energieberatung 1. Do 11-13.15 Uhr

Stützpunkt Bad Dürrenberg

Witzlebenweg 7 (Touristinformation)
 Energieberatung 1. Mi 14-17 Uhr

Stützpunkt Bad Kösen

Am Rechenberg 3-5, Konrad-Martin-Haus
 Energieberatung 2. Di 10-12 Uhr

Stützpunkt Bernburg

Kreisverwaltung, Karlsplatz 37
 Energieberatung 3. Do 13-16 Uhr

Stützpunkt Burg

Stadtverwaltung, In der Alten Kaserne 2
 Energieberatung 2. Do 16-18 Uhr

Stützpunkt Calbe

Stadtverwaltung, Markt 18
 Energieberatung 3. Di 16.30-18 Uhr

Stützpunkt Coswig

Stadtverwaltung, Am Markt 3
 Energieberatung 2. Mi 16-18 Uhr

Stützpunkt Freyburg

Arbeiterwohlfahrt, Hinter der Kirche 2
 Energieberatung 1. Do 14-17.15 Uhr

Stützpunkt Gardelegen

Rudolf-Breitscheid-Straße 3 (Rathaus)
 Energieberatung 1. Do 10-13 Uhr

Stützpunkt Genthin

Stadtverwaltung, Marktplatz 3
 Energieberatung 1. Di/Quartal
 14-17.30 Uhr

Stützpunkt Gräfenhainichen

Stadtbibliothek, Wittenberger Straße 67 a
 Energieberatung 2. Di 15-18 Uhr

Stützpunkt Hettstedt

Stadtverwaltung, Markt 1-3
 Energieberatung 4. Do 17-18 Uhr

Stützpunkt Hohenmölsen

Stadtverwaltung, Markt 1
 Energieberatung 3. Mo 14-16 Uhr

Stützpunkt Jessen

Stadtverwaltung, Schlossstraße 11
 Energieberatung 2. Do 15-18 Uhr

Stützpunkt Köthen

Markt 1-3
 Energieberatung 3. Di 16-18 Uhr

Stützpunkt Roßlau

Stadtverwaltung OT Roßlau, Markt 5
 Energieberatung 4. Di 16-18 Uhr

Stützpunkt Schönebeck

Kreisverwaltung, Cokturhof
 Energieberatung 2. Di 16-18 Uhr

Stützpunkt Weißenfels

Volkshochschule, Promenade 37
 Energieberatung 3. Do 15-18 Uhr

Stützpunkt Wernigerode

Breite Straße 84 (Frauenzentrum)
 Energieberatung letzten Fr 13-16 Uhr

Stützpunkt Wolfen

Hauptverwaltung OT Wolfen, Rathausplatz 1
 Energieberatung 4. Do 14-16 Uhr

Stützpunkt Wolmirstedt

Stadtverwaltung, August-Bebel-Straße 25
 Energieberatung 1. Di 16.30-18.30 Uhr

Stützpunkt Zerbst

Kreisverwaltung, Fritz-Brandt-Straße 16
 Energieberatung 1. Di 15-17 Uhr

Unabhängige Patientenberatung Deutschland

Beratungsstelle Magdeburg²⁾

39104 Magdeburg, Breiter Weg 228
 Tel. (0391) 56 28 37 10
 Öffnungszeiten Mo 14-18 Uhr
 Di/Mi 9-13 Uhr
 Do 13-17 Uhr
 und nach Vereinbarung

Geschäftsstelle

06108 Halle (Saale), Steinbockgasse 1
 Tel. (0345) 2 98 03 29
 Fax (0345) 2 98 03 26
 www.vzsa.de

1) (kostenfrei aus allen deutschen Netzen)

2) Mitträgerschaft: Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.



verbraucherzentrale
Sachsen-Anhalt

www.vzsa.de